



SUOMEN LUONTO- JA YMPÄRIS- TÖKOULUJEN ASIAKASTYYTYVÄI- SYYS

Marika Masalin
Tuulia Tuominen

Opinnäytetyö
Syyskuu 2013
Liiketalouden
koulutusohjelma
Markkinointi ja kansainvä-
lliset liiketoiminnot

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Markkinointi ja kansainväliset liiketoiminnot

MARIKA MASALIN & TUULIA TUOMINEN:
Suomen luonto- ja ympäristökoulujen asiakastyytyväisyys

Opinnäytetyö 63 sivua, joista liitteitä 13 sivua
Syyskuu 2013

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli parantaa Suomen luonto- ja ympäristökoulujen asiakastyytyväisyyttä. Tarkoituksena oli selvittää Suomen luonto- ja ympäristökouluissa käyvien ryhmien opettajien tyytyväisyyttä koulujen toimintaan. Toimeksiantajana toimi Suomen luonto- ja ympäristökoulujen liitto. Tarkoituksena oli myös luoda luonto- ja ympäristökouluille yhdenmukainen lomake asiakastyytyväisyyden tutkimiseen. Työmme lopullisiksi tutkimusongelmiksi muotoutuivat: Miten tyytyväisiä luontokouluryhmät ovat luonto- ja ympäristökoulujen toimintaan ja miten tyytyväisyyttä voitaisiin kehittää? Millaisia asioita on huomioitava asiakastyytyväisyyslomakkeen laadinnassa?

Asiakastyytyväisyystutkimus tehtiin sähköisellä kyselylomakkeella syksyllä 2012. Kysely lähetettiin noin 400 viimeisen vuoden aikana luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa asioineille ryhmien opettajille. Vastauksia saimme 82 kappaletta.

Tutkimustuloksista ilmeni, että vastaajat olivat suurimmaksi osaksi erittäin tyytyväisiä luonto-, ympäristö- ja leirikoulujen toimintaan. Jopa yli 70% vastaajista piti luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivää kaiken kaikkiaan onnistuneena ja olisi valmis suosittelemaan vierailua myös kollegoilleen. Luonto- ja ympäristökoulujen tulisi jatkossakin panostaa monipuolisiin opetusmenetelmiin ja oman tekemisen kautta oppimiseen. Lisäksi osaavalla henkilökunnalla on suuri merkitys luonto- ja ympäristökoulujen toiminnan onnistumiselle.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Marketing and International Business

MARIKA MASALIN & TUULIA TUOMINEN:
Customer satisfaction in the Finnish nature and environment schools

Bachelor's thesis 63 pages, appendices 13 pages
September 2013

The aim of this thesis was to improve the customer satisfaction in the Finnish nature and environment schools. The purpose was to examine the satisfaction of the teachers who had visited Finnish nature and environment schools with their groups. The survey was made in cooperation with The Finnish association of nature and environment schools. The aim was also to create similar research form for nature and environment schools for researching customer satisfaction.

The concepts of non-profit organizations, service product and researching customer satisfaction were described in the theory part of this thesis. Also the quality of services was described in a detailed way.

The survey was made as an electric research form in autumn 2012. The survey was sent to about 400 teachers of the groups who had visited in nature and environment schools or school camps in the past one year. 82 of them answered.

The results of the survey showed that the teachers were mostly very satisfied with the operations of the Finnish nature and environment schools and school camps. Over 70 % of the teachers thought that the day at the nature or environment school was overall a success and would also be ready to recommend that to their colleagues. The conclusion was that the Finnish nature and environment schools should pay attention to diverse teaching methods and learning by doing. Also the significance of proficient employees should be taken into consideration in the operations of nature and environment schools.

Key words: non-profit, customer satisfaction, service, nature and environmental schools

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Tutkimuksen tausta	6
1.2	Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus	7
1.3	Tutkimusraportin eteneminen	7
2	TAUSTAORGANISAATION KUVAUS	9
3	NONPROFIT-ORGANISAATIOT	13
3.1	Nonprofit-organisaatiot käsitteenä	13
3.2	Nonprofit-organisaatioiden rahoitus	14
3.3	Nonprofit-organisaatioiden erityispiirteet	15
4	PALVELUTUOTE	18
4.1	Palvelutuote käsitteenä	18
4.2	Palvelun laatu	19
4.3	Henkilöstö ja palvelu	21
4.4	Laadun ulottuvuudet	22
4.5	Palvelun laadun kuiluanalyysi	24
4.6	Koulutuspalveluja lapsille	25
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	28
5.1	Asiakastyytyväisyyden merkitys	28
5.2	Asiakastyytyväisyyden tutkiminen	29
6	TUTKIMUSASETELMA	32
6.1	Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruumenetelmä	32
6.2	Tutkimusongelma	32
6.3	Tutkimuksen kulku	33
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET	34
7.1	Taustatiedot	34
7.2	Käytännön järjestelyt	36
7.3	Toiminta luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivinä	37
7.4	Oppimistulokset	38
7.5	Avoin palaute	39
7.6	Palaute kyselystä	40
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	43
9	POHDINTA	45
9.1	Reliabiliteetti ja validiteetti	45
9.2	Oman tutkimusprosessin arviointia	46
	LÄHTEET	48
	LIITTEET	50

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely.....	50
Liite 2. Avointen kysymysten vastaukset.....	54
Liite 3. Toinen versio asiakastyytyväisyyskyselystä	58

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Ympäristökasvatuksella on tärkeä osa perusopetuksen opetussuunnitelmassa. Luonnon monimuotoisuuden ja ympäristön elinkelpoisuuden säilyttäminen otetaan esiin jo perusopetuksen opetussuunnitelman arvopohjan esittelyssä (Opetushallitus 2004, 13). Lisäksi perusopetuksen opetussuunnitelmassa on oma aihekokonaisuutensa ympäristövastuusta, hyvinvoinnista ja kestävästä tulevaisuudesta. Sen tarkoituksena on, että oppilaat saisivat valmiuksia ja motivaatiota toimia ympäristön ja ihmisten hyvinvoinnin puolesta, sekä oppisivat rakentamaan tulevaisuutta ekologisesti, taloudellisesti, sosiaalisesti ja kulttuurisesti kestäville ratkaisuille. (Opetushallitus 2004, 41.)

Opinnäytetyömme lähti liikkeelle Suomen luonto- ja ympäristökoulujen liiton tarpeesta yhtenäistää koulujen asiakastytyväisyyden tutkimista. Toteutimme sähköisen asiakastytyväisyyskyselyn opettajille ja kasvattajille, jotka ovat tutkimusta edeltävän vuoden aikana osallistuneet luonto-, ympäristö- tai leirikoulujen toimintaan. Koska ympäristökasvatus on myös perusopetuksen opetussuunnitelmassa vahvassa osassa, koimme tutkimuksen aiheen ajankohtaiseksi ja tärkeäksi. Luonto- ja ympäristökouluille on myös aiemmin tehty joitakin opinnäytetöitä ja graduja.

Itsellemme aihe oli entuudestaan melko vieras, mutta koimme aiheen mielenkiintoiseksi, joten otimme haasteen vastaan. Opinnäytetyön teon myötä ymmärsimme, kuinka tärkeää lapsille ja nuorille on päästä kosketuksiin luonnon kanssa ja päästä oppimaan omin käsin tekemällä.

1.2 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Suomessa on 29 luonto- ja ympäristökoulua, joista noin kolmasosalla on oma vakiintunut tapansa kysellä asiakkaiden mielipiteitä. Ryhmien suuren määrän vuoksi toimeksiantaja toivoi, että asiakastyytyväisyyden kyselyä yhdenmukais-tettaisiin. Tarkoituksena olikin laatia luonto- ja ympäristökouluille yhdenmukai-nen palautelomake asiakastyytyväisyyden tutkimiseen. Opinnäytetyön tavoit-teena oli luonto- ja ympäristökoulujen asiakastyytyväisyyden kehittämi-nen. Palautelomaketta käytetään pohjana kouluille suunnitteilla olevaan jatku-vaan palautejärjestelmään.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli selvittää luontokouluryhmien tyyty-väisyyttä luonto- ja ympäristökoulujen toimintaan. Kyselyn avulla selvitimme, millä osa-alueilla on onnistuttu ja missä on parantamisen varaa, sekä saadun palautteen avulla kehittää Suomen luonto- ja ympäristökoulujen toimintaa.

1.3 Tutkimusraportin eteneminen

Kappaleessa kaksi esittelemme laajemmin luonto- ja ympäristökouluja ja niiden toimintaa. Käymme läpi myös luonto- ja ympäristökoulujen laatukriteerit.

Työmme kirjallisuuskatsaus alkaa nonprofit -organisaatioiden käsitteen selven-tämisellä kappaleessa kolme. Kerromme miten nonprofit –organisaatioiden ra-hoitus hoidetaan, sekä mitä erityispiirteitä niiden toiminnalla on.

Neljännessä kappaleessa tarkastelemme palvelutuotetta, sekä palvelun laatua. Esittelemme tarkemmin myös palvelun laadun kuiluanalyysin. Lisäksi käsitte-lemme lasten koulutuspalveluja ja luonnon merkitystä lapsen kehitykselle. Vii-meisessä teoriaosuudessamme kerromme yleisesti asiakastyytyväisyyden tut-kimisesta sekä asiakastyytyväisyyden merkityksestä.

Kuudennesta kappaleesta alkaa itse asiakastyytyväisyystutkimuksen käsittely. Esittelemme tutkimusongelmamme, tiedonkeruu- ja tutkimusmenetelmät, sekä käymme läpi tutkimuksen toteutusta, jonka jälkeen seuraa tutkimuksen tulokset.

Viimeisenä on johtopäätökset ja pohdintaa omasta tutkimusprosessista sekä opinnäytteen reliabiliteetista sekä validiteetista.

2 TAUSTAORGANISAATION KUVAUS

Luonto- ja ympäristökoulut toimivat päivähoidon ja perusopetuksen tukena. Luonto- ja ympäristökoulut järjestävät ohjelmia ryhmille sekä omissa tiloissaan, että päiväkotien tai koulujen ympäristössä ja tiloissa ryhmän niin halutessa. Vierailut luonto- ja ympäristökouluissa voivat olla kertaluontoisia tai useamman kerran lukuvuoden aikana tapahtuvaa kummiryhmätoimintaa. Lisäksi suurin osa luonto- ja ympäristökouluista järjestää koulutuksia myös kouluttajille ja kasvattajille. (Mikä on luonto- tai ympäristökoulu? n.d.)

Suomessa toimii 29 luonto- ja ympäristökoulua. Kouluja on joka puolella Suomea, esimerkiksi Pirkanmaalla, pääkaupunkiseudulla sekä Oulussa. Yhdessä koulussa ryhmiä käy muutamasta kymmenestä neljäänsataan eli yhteensä luonto- ja ympäristökouluissa vieraillaan jopa 100 000 kertaa vuosittain. Toimintaa ollaan laajentamassa myös muihin samankaltaisiin toimijoihin, kuten luontokeskuksiin, nuorisokeskuksiin ja leirikoulukeskuksiin. (Mykrä 2012.)

Luontokouluissa toiminta perustuu sille, että lapsen ajattelulle katsotaan ominaiseksi kontekstisidonnaisuus. Ajattelua ohjaavat aikaisemmat käsitykset ja kokemukset asiasta, joihin oppilas yhdistää uuden opitun tiedon. Tuttu konteksti tai aikaisempi kokemus vastaavanlaisesta asiasta auttaa ymmärtämään uutta ongelmaa. Esimerkiksi lasten omat kokemukset lumimajojen rakentamisesta auttavat ymmärtämään lumen alla talvehtivan eläimen selviytymistä pakkasessa ja lämmön säilyvyydestä. 5-10 –vuotias lapsi on kiinnostunut kokeilemaan ja tekemään itse, yksin tai yhdessä muiden kanssa. Ryhmässä opiskeltaessa on tärkeää antaa jokaiselle mahdollisuus omakohtaiseen kokeilemiseen ja havaintojen tekemiseen. Kun oppilaat saavat konkreettisen kontaktin opiskeltavaan asiaan, he pystyvät mielekkäällä tavalla rakentamaan ja jäsentämään omaa ymmärrystään. Opettajan rooli on yksittäisten havaintojen tiivistämisessä, koamisessa ja mahdollisten uusien käsitteiden selvittämisessä. (Aho, Havu-Nuutinen & Järvinen 2003, 23.)

Luonto- ja ympäristökoulujen opetus perustuu ajankohtaiseen tieteelliseen tietoon luonnosta ja ympäristöstä, ja sen tulisi vastata opetussuunnitelmien aset-

tamiin vaatimuksiin. Koulut tarjoavat erilaisia ohjelmia, joista ryhmät valitsevat opetusohjelmaansa sopivan. Usein on mahdollisuus myös toivoa haluamaansa ohjelmaa esimerkiksi ajankohtaisesta aiheesta. Koska opetus tapahtuu aidoissa oppimisympäristöissä, ovat opetusmenetelmät elämyksellisiä ja mukana ovat kokonaisvaltaisesti kaikki aistit. (Mikä on luonto- tai ympäristökoulu? n.d.)

Esimerkiksi Villa Elfvikin luontokoulussa Espoossa valittavana on viisi erilaista luontokouluohjelmaa. Luonto eri vuodenaikoina –ohjelmassa perehdytään ajankohtaisiin luonnonilmiöihin, kuten lintujen muuttoon ja kasvien ja eläinten talveen valmistautumiseen. Luonnosta myös etsitään eläinten jälkiä ja kiikaroidaan etelästä palaavia lintuja. Linnut ja muutto –ohjelmassa käydään läpi muuttoon vaikuttavia tekijöitä sekä rakennetaan linnuille pesä. Lintulajeja myös opiskellaan kuvin, äänin ja itse havainnoimalla. Meren ja lammikon elämää –ohjelmassa merestä ja metsälammeista haavitaan näytteitä, joita tutkitaan mikroskoopein. Niitty ja ötökät –ohjelmassa haavitaan ja tunnistetaan ötököitä sekä käsitellään niittyjä elinympäristönä. Metsäpäivässä tutustutaan luontokoulun ympäristön metsätyyppeihin ja pohditaan metsän merkitystä ihmiselle. Metsäpäivään kuuluu lisäksi ötököiden etsimistä ja lintujen tarkkailua. (Luontokouluohjelmat 2012.)

Peter F Druckerin (1990) haastatteleva Amerikan opettajaliiton puheenjohtaja Albert Shanker korostaa, että oppiminen tulisi järjestää niin, että se ei olisi vain ulkoa opettelua vaan jotain, josta tulee osa ihmistä. Hän kertoo esimerkkinä omasta partiokokemuksestaan, jossa lintulajien tunnistaminen suoritettiin tarkkailemalla niitä itse metsässä sen sijaan, että niitä olisi tunnistettu vain kuvista. Oman tekemisen kautta oppimalla asiat eivät unohdu heti kokeen jälkeen, vaan niitä kohtaan syntyy syvempi kiinnostus. (Drucker 1990, 133.) Tämä toimintamalli on läsnä vahvasti myös yllä kuvatussa luontokoulun tarjolla olevissa ohjelmissa.

Luonto- ja ympäristökoulujen toiminnan on täytettävä seuraavat laatukriteerit, jotta toiminta olisi laadukasta:

1. Edistää kestävästä kehityksestä mukaisten elämäntapojen omaksumista, ympäristövastuullisuutta ja luonnontuntemusta.

2. Luonto- tai ympäristökoulu on ympäristökasvatuksen toiminta- ja kehittämiskeskus, joka toimii varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen tukena opetussuunnitelmien tavoitteiden saavuttamisessa
3. Tärkeimmät kohderyhmät ovat varhaiskasvatuksen ja perusopetuksen oppilaat, opettajat ja kasvattajat.
4. Toiminta on pysyvää ja koko toiminta-alueeseen kohdistuvaa.
5. Toiminnan tavoitteena on elinikäisen oppimisen edistäminen
6. Henkilökunta on ammattitaitoista ja ympäristökasvatukseen perehtynyttä.
7. Luontokoulun opetus tapahtuu pääsääntöisesti ulkona luonnossa monipuolisissa oppimisympäristöissä. Ympäristökoulussa opetetaan pääsääntöisesti arkisessa toimintaympäristössä käytännön toiminnan kautta.
8. Luontokouluopetuksessa keskeistä on luonnon toiminta ja ihmisen vaikutus ympäristöönsä. Ympäristökouluopetuksessa keskeistä on ihmisen ja ympäristön vuorovaikutus.
9. Opetus on tietopohjaista ja elämyksellistä, se luo edellytykset myönteisille ympäristöasenteille ja ottaa huomioon erilaiset oppijat.
10. Luontokoulussa vahvistetaan vuorovaikutustaitoja ja lisätään yksilön uskoa omiin osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksiinsa. Ympäristökouluissa lisätään yksilön ymmärrystä paikallisista ja globaaleista ympäristöongelmista sekä uskoa omiin mahdollisuuksiin osallistua ja vaikuttaa niiden ratkaisemiseen.
11. Opetus on eheyttävää ja kokonaisvaltaista.
12. Koulut keräävät palautetta sekä arvioi ja kehittää toimintansa vaikuttavuutta. (Luontokoulukriteerit 2008; Ympäristökoulukriteerit 2008.)

Suurin osa Suomen luonto- ja ympäristökouluista on kuntien hallinnoimia, ja kunnat myös rahoittavat selvästi suurimman osan niiden toiminnasta (Venäläinen & Salminen 2007, 4). Luonto- tai ympäristökoulun ylläpito maksaa 45 000 – 300 000 euroa vuodessa riippuen henkilökunnan määrästä ja tiloista. Suomessa ei ole valtakunnallista resurssia luonto- ja ympäristökoulutoiminnalle, joten

toiminta ei ole toistaiseksi laajentunut toivotulla tavalla. Esimerkiksi Tanskassa, Ruotsissa ja Norjassa luontokoulutoimintaa tai tavoitteellisesti ohjattua ulko-opetusta on tarjolla lähes kaikille, ja toimintaa tuetaan valtakunnallisin varoin. (Matkalla kestävään tulevaisuuteen n.d.)

Suomen luonto- ja ympäristökoulujen liitto ry:n tarkoituksena on edistää luonto- ja ympäristökoulujen toimintaa ja toimintaedellytyksiä Suomessa. Liitto on perustettu vuonna 2007. Suomen luonto- ja ympäristökoulujen liitto tekee yhteistyötä muiden ympäristökasvatustoimijoiden (esim. Suomen Ympäristökasvatuksen Seura, Pyöreä pöytä) ja koulun ulkopuolista opetusta järjestävien tahojen (esim. Nuorisokeskukset, Seikkailukasvattajat, Leirikouluyhdistys) kanssa. Liitto hakee avustuksia ja järjestää hankkeita luonto- ja ympäristökoulujen toiminnan vakauttamiseksi ja laajentamiseksi. (Suomen luonto- ja ympäristökoulujen liitto ry. n.d.)

Koski-Lammin tutkimuksesta (2008) selviää, että lähes kaikki (95%) opettajat tahtoisivat saada tietoa luontotaloista mieluiten sähköpostilla. Vuonna 2008 suurin osa tiedotuksesta tapahtui kirjeitse. Tutkimuksesta selviää myös, että toivomuksena olisi sähköpostilistat, joilla tiedotteita voisi lähettää suoraan asiasta kiinnostuneille opettajille.

3 NONPROFIT-ORGANISAATIOT

3.1 Nonprofit-organisaatiot käsitteenä

Nonprofit-organisaatioilla tarkoitetaan organisaatioita, joiden ensisijaisena pyrkimyksenä ei ole voiton tuottaminen. Nonprofit-organisaatioita on niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Taulukosta 1 näkyy muodollisten organisaatioiden luokittelu. (Vuokko 2010, 16.)

TAULUKKO 1. Muodollisten organisaatioiden luokittelu (Vuokko 2010, 16)

	Voittoa tavoittelevat organisaatiot	Voittoa tavoittelemattomat organisaatiot
Yksityinen sektori	Yritykset	Järjestöt, yhdistykset (kolmas sektori)
Julkinen sektori	Kuntien ja valtion liikelaitokset	Kunnat, valtion organisaatiot

Taulukossa 1 organisaatiot on luokiteltu omiin sarakkeisiinsa sen mukaan, ovatko ne voittoa tavoittelevia vai tavoittelemattomia, ja kuuluvatko ne yksityiseen vai julkiseen sektoriin. Yksityiseen sektoriin kuuluvat voittoa tavoittelevat yritykset sekä erilaiset voittoa tavoittelemattomat järjestöt ja yhdistykset eli niin sanottu kolmas sektori. Julkiseen sektoriin kuuluvat valtiot ja kunnat, sekä kuntien ja valtion liikelaitokset. Voittoa tavoitteleville organisaatioille tyypillistä on, että ne koostuvat ainoastaan palkatusta henkilöstöstä. Näiden lisäksi on olemassa vielä neljäs sektori, johon kuuluvat esimerkiksi perheet ja tuttavapiirit, joiden toiminta ei ole muodollista. (Vuokko 2010, 16.)

Nonprofit-organisaatioita voidaan luokitella tarkemmin niiden toiminnan mukaan ICNPO-järjestelmän (International Classification of NonProfit Organizations) avulla. Järjestelmään kuuluu Suomen oloihin sovellettuna yksitoista luokkaa, kuten esimerkiksi kulttuuri ja virkistystoiminta, koulutus ja tutkimus, sekä politiikka ja juridiikka. (Vuokko 2010, 14-16.) Alun perin järjestelmä on luotu kansainvälisenä yhteistyönä ja siihen kuuluu 12 luokkaa, osaan myös alaluokkia. Sen tarkoitus on selventää nonprofit-sektorin toimintaa, sillä toiminta on erittäin laa-

ja-alaista sijoittuen monille elämäntoimintakentille (Anheier 2005, 54-55). Luonto- ja ympäristökoulujen toiminta kuuluu koulutus ja tutkimus -luokkaan.

Nonprofit-organisaatiolla on velvollisuus lahjoittajiaan, asiakkaitaan ja omaa henkilökuntaansa kohtaan kohdistaa vähäiset resurssinsa toimiin, joista saadaan aikaan hyötyä, eikä haaskata niitä tarpeettomaan. Nonprofit-organisaatiot muuttavat ihmistä, jonka takia myös tulokset näkyvät usein muutoksina ihmisissä, heidän käyttäytymisessä, visioissaan, terveydessään ja kyvyissään. Loppujen lopuksi nonprofit-organisaatio, toimipa se sitten terveydenhuollossa tai koulutuksessa, yhteisöpalveluissa tai ammattiyhdistyksessä, on arvioitava toimintaansa sen perusteella, miten se on onnistunut luomaan visioita, standardeja, arvoja ja kyvykkyyttä. Siksi organisaatioiden on tärkeää määritellä tavoitteensa tarkasti, sekä päivittää niitä ajantasalle. (Drucker 2008, 114.)

Nonprofit-organisaatiot saavat aikaan erilaisia tuloksia. On välittömiä tuloksia, sekä pitkän tähtäimen tuloksia. Tuloksia ei välttämättä ole helppo määritellä, mutta se on tehtävä niin, että voidaan kysyä: ”parannammeko tuloksiamme” ja ”sijoitamme resurssimme sinne mistä saa tulosta”. Nonprofit-organisaation tulokset ovat aina organisaation ulkopuolella, eivät koskaan sisällä. Esimerkiksi Luonto- ja ympäristökoulujen tulokset näkyvät oppivissa lapsissa. (Drucker 2008, 140)

3.2 Nonprofit-organisaatioiden rahoitus

Vaikka nonprofit-organisaatioiden ensisijainen tavoite ei olekaan taloudellinen voitto, voi niillä silti olla taloudellisia pyrkimyksiä. Vähintään toiminnalla pyritään yleensä kattamaan omat kulut ja mahdollisesti saavuttamaan pientä voittoa. Taloudellisten tavoitteiden saavuttamisen lisäksi ensisijaisesti nonprofit-organisaatiot pyrkivät toteuttamaan jotakin missiota, kuten luonnonsuojeluyhdistykset pyrkivät esimerkiksi järven tai eläinlajin suojelemiseen. (Vuokko 2010, 20.)

Nonprofit-organisaatioilla on kulujensa kattamiseen kolme päärahoitusmallia. Yksityisissä jäsenorganisaatioissa toimintaa rahoitetaan yleensä lähinnä jäsen-

maksuilla. Jäsenmaksujen lisäksi jäsenet voivat antaa yhdistykselle myös työpanoksensa. Yksityisillä jäsenorganisaatioilla voi olla myös jokin taustaorganisaatio, jolta voi saada rahallisen avun lisäksi esimerkiksi neuvontaa tai tuki- ja asiantuntijaverkoston. Valistus- ja hyväntekeväisyysjärjestöillä vapaaehtoistyöntekijöiden merkitys on suuri, vaikka palkattua henkilökuntaakin saattaa olla. Tästä hyvänä esimerkkinä on Suomen Punainen Risti. Tämän tyyppisissä organisaatioissa lahjoittajat ja julkiset rahoittajat, kuten Raha-automaattiyhdistys sekä Oy Veikkaus Ab ovat suuressa roolissa. Julkisen sektorin nonprofit-organisaatioiden rahoitus taas perustuu verotuloihin. Verotulojen avulla pyritään ylläpitämään julkisen sektorin palvelutarjontaa. Tämä rahoitusmalli eroaa kahdesta ensimmäisestä sillä, että se ei perustu vapaaehtoisuuteen. (Vuokko 2010, 21-23.)

Suurin osa Suomen luonto- ja ympäristökouluista on kuntien hallinnoimia, ja kunnat myös rahoittavat selvästi suurimman osan niiden toiminnasta. EU:n, valtion ja kuntien hankerahoituksella toimi kaksi koulua vuonna 2006. Nuorisokeskuksissa toimivat luontokoulut puolestaan kuuluvat valtionavun piiriin. Kolme luontokoulua toimi yrityksenä, yksi ympäristökoulu oli osa kuntien omistamaa yhtiötä. On huomattava, että kunnat ostavat suuren osan yritysmuotoisten luonto- ja ympäristökoulujen palveluista. (Venäläinen & Salminen 2007, 4.)

3.3 Nonprofit-organisaatioiden erityispiirteet

Nonprofit-organisaatioilla on monia erityispiirteitä verrattuna voittoa tavoitteleviin yrityksiin. Ensimmäinen näistä onkin juuri se, että ei-taloudelliset tavoitteet ovat niissä etusijalla. Monen nonprofit-organisaation toiminta onkin sellaista, että se ei mitenkään edes voisi olla kannattavaa, ja tästä syystä niille alueille ei olekaan syntynyt yritystoimintaa. Tästä esimerkkinä Pelastusarmeija, jonka tehtävänä on huolehtia köyhemmistäkin. (Vuokko 2010, 25.)

Toinen erityispiirre on nonprofit-organisaatioiden vaihdantasuhde. Toiminnan rahoitus tulee yleensä muilta kuin niiltä, joihin organisaation toiminta kohdistuu tai jotka palveluja käyttävät. Ainoastaan jäsenorganisaatioissa vaihdantasuhde on lähellä normaalia yritystä, kun jäsenmaksuilla kerätään rahaa jotta organi-

saatio voisi palvella jäseniään. Nonprofit-organisaatioiden tuleekin markkinoida itseään sekä rahoittajille että palvelun käyttäjille. (Vuokko 2010, 25.)

Etenkin avustusjärjestöille on ominaista, että kysyntä ylittää selvästi tarjonnan. Esimerkiksi ruoka-apua tai palvelukotipaikkoja ei ole tarjolla kaikille halukkaille. Näissä organisaatioissa on tärkeää markkinoida itseään niille tahoille, joilla on mahdollisuus järjestää lisää resursseja toiminnalle, jotta rahoitusta ja lahjoittajia saataisiin lisää. (Vuokko 2010, 25-26.) Myös luonto- ja ympäristökouluissa halukkaita osallistujia olisi enemmän kuin mitä palveluja pystytään tarjoamaan.

Neljäs erityispiirre on se, että nonprofit-organisaatiot tarjoavat usein konkreettisen tuotteen sijasta ajattelutapoja, käyttäytymismuotoja ja palveluja. Tuotteen ollessa aineeton, sitä ei voida juurikaan testata, ja se vaatii usein kohderyhmän omaa osallistumista toteutuakseen. (Vuokko 2010, 26.)

Voittoa tavoittelevissa organisaatioissa toimintaa ja saavutuksia arvioidaan yleensä asiakkaiden, henkilöstön, prosessien ja taloudellisen tuloksen näkökulmasta. Nonprofit-organisaatioissa taloudellinen tulos ei ole oleellinen mittari toiminnan arvioinnissa, vaan tärkeämpää on arvioida sitä, onko toiminnan tavoite saavutettu. Nonprofit-organisaatioiden johdon lisäksi toimintaa arvioivat myös mm. jäsenet, rahoittajat, kohderyhmä ja media. (Vuokko 2010, 26-27.)

Kuudes erityispiirre on se, että asiakaskunnan ja organisaation omien tavoitteiden välillä saattaa olla ristiriitoja ja jännitteitä. Esimerkiksi museoiden tulee pohdita, pitäisikö ennemmin miellyttää suurta yleisöä vai ottaa huomioon myös erikoisemmat tyylisuunnat. Myös organisaatioiden tavoitteiden välissä voi olla ristiriitoja. Organisaatioiden tulisiikin priorisoida tavoitteitaan, pitäen mielessä kuitenkin organisaation mission. (Vuokko 2010, 27-28.)

Nonprofit-organisaatioissa saattaa olla joitakin palkattuja työntekijöistä, mutta usein jopa koko toiminta on vapaaehtoistyöntekijöiden varassa. Vapaaehtoistyöntekijät voidaan ajatella myös lahjoittajina, jotka rahan sijaan lahjoittavat organisaatioille työpanoksensa. Nonprofit-organisaatioiden haasteena on muun muassa miettiä mistä ja miten vapaaehtoistyöntekijöistä saadaan, miten heidän perehdytys, koulutus ja ohjaus organisoidaan ja miten vapaaehtoistyötä kehitet-

täisiin haasteellisemmaksi, jotta se olisi mielekästä myös pitkään toiminnassa mukana olleille. (Vuokko 2010, 28-29.) Vuonna 2011 tehdyn tutkimuksen mukaan 72% luonto- ja ympäristökouluista oli vakinaisia kokopäiväisiä työntekijöitä (Luonto- ja ympäristökoulut 2011, 13).

4 PALVELUTUOTE

4.1 Palvelutuote käsitteenä

Palvelu on jotain, joka luodaan palvelutilanteessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Palvelua ei voida varastoida eikä säilyttää myöhemmäksi, mutta sen vaikutukset voivat olla pitkäaikaisia. (Rissanen 2006, 17.) Palvelutuote koostuu eri kerroksista. Ydinpalvelu on se perusta, jonka tuottaminen on ollut yrityksen liikeidea alun perin, esimerkiksi luontokouluopetus. Lisäpalvelu täydentää ydinpalvelua ja on usein myös välttämätön osa palvelua. Tukipalveluilla puolestaan koitetaan erottua kilpailijoista. Tätä palvelukokonaisuutta kutsutaan palvelupaketiksi. (Bergström & Leppänen 2007, 173.) Esimerkiksi luontokouluopetukseen saattaa sisältyä itse oppitunnin lisäksi myös oppimateriaalia ja välineistöä.

Palvelun keskeinen osa on usein aineeton, se tuotetaan ja kulutetaan pitkälti samanaikaisesti. Aineettomuuden takia on palvelua hankala kuvailla etukäteen, sekä vaikea oikeudellisesti ja kaupallisesti määritellä. Perusteltu kustannuslaskenta ja hinnoittelu saattaa olla myös vaikeaa. Palvelutapahtuma, esimerkiksi juuri luontokouluopetus, tarjoaa niin sen tuottajalle kuin asiakkaallekin ainutlaatuisen tilaisuuden luovuudelle hyvän maun rajoissa. Hyvälle palvelulle onkin tyypillistä, että siinä on mukana ripaus ainutkertaista, luovaa elementtiä. (Rissanen 2005, 20.)

Palveluille on esitetty useita erilaisia määritelmiä. Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta tai valmius, jossa asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, helppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, ajan tai materian säästönä. (Rissanen 2005, 18.) Voi myös sanoa, että palvelu on jotain, mitä voi ostaa sekä myydä, mutta ei pudottaa varpaalleen. Palvelu on siis jotain mitä ei voi konkreettisesti koskea, vaan ne ovat luonteeltaan aineettomia prosesseja tai toimintoja. (Grönroos 2010, 77.)

Gröönroosin (2010, 79) mukaan palveluilla on kolme yleisluonteista peruspiirrettä:

1. Palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja.
2. Palvelut kulutetaan ja tuotetaan jokseenkin samanaikaisesti.
3. Asiakas osallistuu ainakin osittain palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana.

Tärkeimpänä piirteenä voidaan pitää palvelujen prosessiluonnetta. Palvelut ovat prosesseja, joissa resursseina käytetään ihmisiä, tietoa, järjestelmiä ym. Palvelut tapahtuvat yleensä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, jotta asiakkaan ongelmaan löydetäisiin ratkaisu. (Gröönroos 2010, 79.)

Palvelu on tuotteena ja oikeudellisessa mielessä ongelmallinen, koska se on pääasiassa aineeton. Merkittävä osa palvelutuotetta saattaa syntyä sattumalta palvelutilanteessa eikä tapahtuneesta jää dokumentointia. Palvelun ostajalle ja palvelun tuottajalle saattaa jäädä palvelutilanteesta hyvin erilaiset muistikuvat ja kokemukset, joten mahdolliset erimielisyystilanteet ovat hankalia. Jos asiakas tuntee kokeneensa vääryyttä palvelutilanteessa eikä asiasta ole dokumentointia, on asiaa oikeudellisesti haastavaa ratkaista, sillä kyseessä on sana sanaa vastaan. (Rissanen 2005, 420.)

4.2 Palvelun laatu

Hyvää palvelua on vaikea määritellä, koska loppujen lopuksi palvelun huonous tai hyvyys on asiakkaan oma kokemus. Palvelun tarjoaja yleensä arvioi palvelua eri näkökulmasta kuin asiakas. Laatustandardit tavaratuotteissa ovat selkeitä ja kattavasti määriteltyjä, mutta palvelujen laadun määrittäminen on epäselvempää. (Rissanen 2006, 17.)

Sidosryhmät, erityisesti asiakkaat ovat nykyisin laadun arvioinnin lähtökohtana. Laatua voidaan vertailla asiakkaan tarpeisiin, vaatimuksiin ja odotuksiin. Yleisesti laadulla käsitetään asiakkaan tarpeiden täyttymistä yrityksen kannalta

mahdollisimman tehokkaalla sekä kannattavalla tavalla. Asiakas- ja muun sidosryhmäpalautteen avulla voidaan toimintaa kehittää edelleen. (Lecklin 2006, 18.)

Liiketoiminnan arjessa useimmiten juuri asiakas toimii palvelun laadun anturina. Rissasen (2005) mukaan asiakkaan mielikuva palvelun laadusta muodostuu seuraavien asioiden pohjalta:

1. Pätevyys ja ammattitaito. Esimerkiksi luontokouluissa opettavan opettajien taito siirtää tietoa lapsille ja nuorille.
2. Luotettavuus. Asiakas haluaa palvelun toimivan ”jämkästi” ja virheettömästi tavalla, joka synnyttää luottamusta tuottajan asiahallintaan kohtaan.
3. Uskottavuus. Asiakas luottaa palvelun tapahtuvan asiakkaan etujen mukaisesti.
4. Saavutettavuus. Asiakkaan on helppo saavuttaa palvelu, esimerkiksi luonto-opetuksen tapahtuminen ryhmän omissa tiloissa.
5. Turvallisuus.
6. Kohteliaisuus. Palvelun tuottajan ulkoinen olemus on myös tärkeänä osana.
7. Palvelualttius.
8. Viestintä.
9. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen. Palvelun tarjoajalla tulee olla ammattitaitoa tunnistaa asiakkaan palveluntarve.
10. Palveluympäristö. Ympäristön viihtyvyys, ilmapiiri, visuaalisuus. (Rissanen 2005, 257-258.)

Verrattaessa palvelun laadun yleisiä määritelmiä luontokoulujen omiin laatuvaatimuksiin, voi huomata, että niissä on yhtäläisyyksiä. Luontokouluissa painotetaan myös henkilökunnan ammattitaitoa ja perehtymistä ympäristökasvatukseen. Toiminta on luotettavaa, koska se on pysyvää ja koko toiminta-alueeseen kohdistuvaa. Luonto- ja ympäristökoulut ovat hyvin saavutettavissa, sillä toiminta voi tapahtua myös koulun omissa tiloissa. Palveluympäristön laatuvaatimus toteutuu luonto- ja ympäristökouluissa hyvin, sillä opetus tapahtuu ulkona luonnossa monipuolisissa opetusympäristöissä.

Asiakkaan kokema laatu on kuitenkin vahvasti odotusten, tunteiden, mielikuvien ja tilannetekijöiden kokonais-summa. Palvelukirjo on valtava ja laatuodotukset saattavat vaihdella paljon. Useimmat palvelut räätälöidään asiakaskohtaiseksi, usein jopa hyvinkin nopean neuvottelun perusteella. Palvelun laatuajattelussa on realistinen lähtökohta rakentaa se asiakkaan odotusten ja hänen saamansa palvelukokemuksen pohjalle. (Rissanen 2005, 256.)

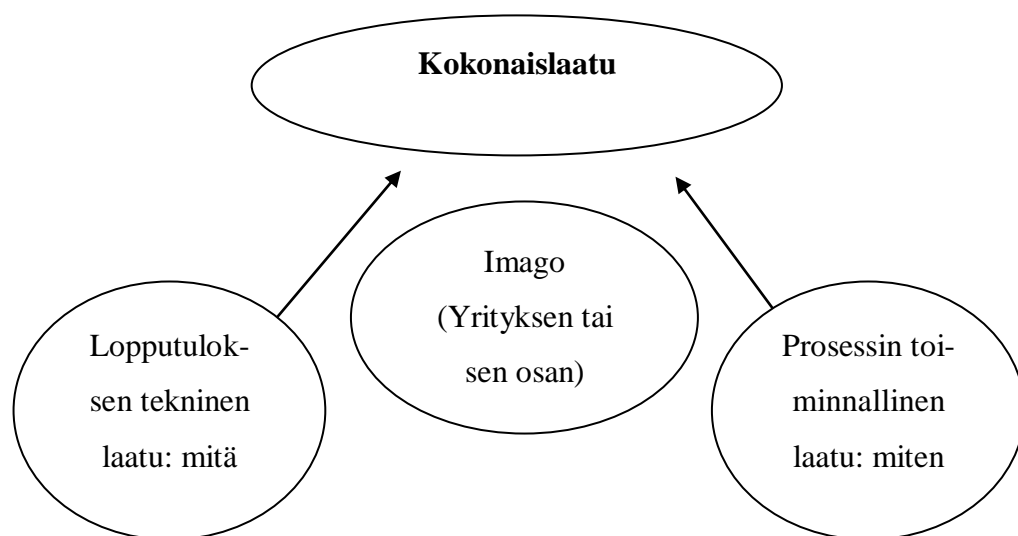
4.3 Henkilöstö ja palvelu

Henkilöstön osaaminen ja motivaatio ovat tärkeässä roolissa yrityksen menestymisen kannalta. Erityisesti palveluja tuottavassa yrityksessä ovat osaava henkilökunta avainasemassa, sillä henkilökunta tuottavat palvelut. Henkilöstön viihtyminen, osaaminen ja motivaatio edesauttavat yrityksen kehittymistä. Työstään pitävät ihmiset tekevät usein parannusehdotuksia koskien jopa koko yritystä, sekä kuuntelevat myös asiakkaiden mielipiteitä ja kehittämisideoita. Kun henkilöstön vaihtuvuus on pieni, eikä uusia työntekijöitä tarvitse jatkuvasti etsiä, saavat yrityksen asiakkaat ja yhteistyökumppanit parempaa palvelua. Tämän seurauksena ovat asiakkaat tyytyväisempiä ja uskollisempia sekä suosittelevat palveluja myös ystävilleen. Kun yritys saa positiivisen maineen työnantajana, on heidän helpompi napata alan parhaat osaajat heille töihin. Osaavan henkilökunnan avulla kannattavuus paranee, joka tarkoittaa että yrityksellä on enemmän voimavaroja panostaa palveluun ja asiakassuhteiden hoitoon, eli syntyy eräänlainen positiivinen kierre. Hyvä henkilökunta ja palvelu ovat siis menestyvän organisaation perusta. (Bergström & Leppänen 2007, 151-152.)

Henkilökunnan arvoilla ja normeilla on suuri merkitys, sillä ne muodostavat perustan, jonka varassa he tekevät päivittäiset tehtävänsä. Vahvat yhteiset arvot parantavat suorituskkyä ja motivaatiota, sekä lisäävät toimintatapoihin omistautumista. Ongelmana vahvoissa yhteisissä arvoissa voi olla se, ovatko ne ajan tasalla sekä sopusoinnussa organisaation nykyisen strategian ja ulkoisten haasteiden kanssa. (Grönroos 2000, 304-305.)

4.4 Laadun ulottuvuudet

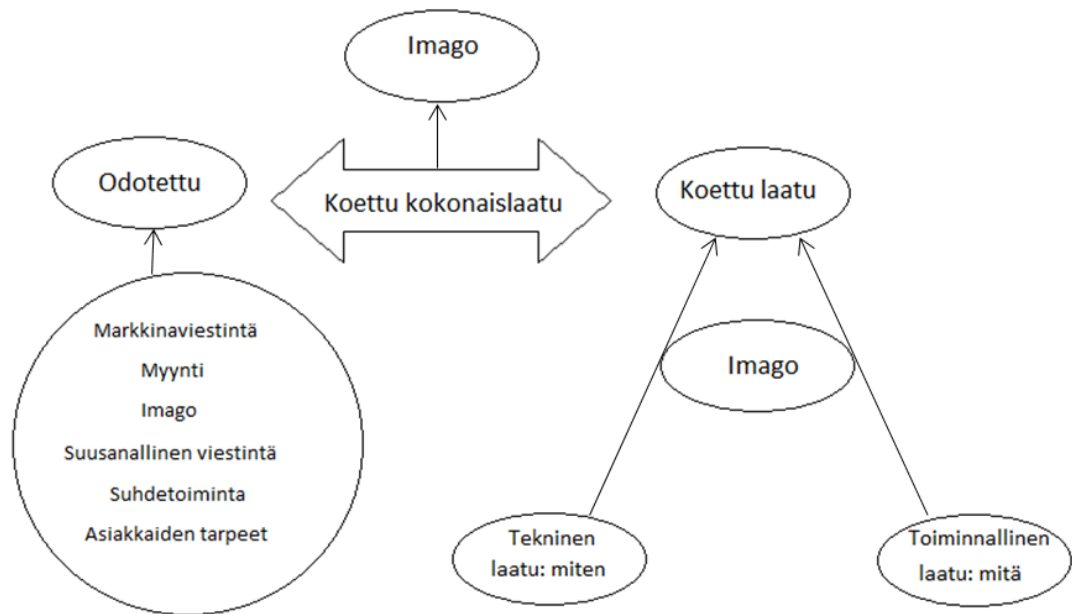
Asiakkaan kokemus palvelusta muotoutuu asiakkaan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa, eli siitä mitä palvelutapaamisessa tapahtuu. Näissä vuorovaikutustilanteissa syntyy ns. totuuden hetkiä, jolloin yritys todistaa kyvykkyytensä vastata asiakkaan odotuksiin. Kuvioista 1 nähdään, kuinka asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta, Tekninen laatu sekä toiminnallinen laatu. Teknisellä laadulla tarkoitetaan, mitä asiakas saa ollessaan vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa. Koska yrityksen ja asiakkaan välillä on kuitenkin lukuisia eri tavoin onnistuneita totuuden hetkiä, ei tekninen laatu sisällä kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Laatukokemukseen vaikuttaa myös se, miten tekninen laatu tai palveluprosessin lopputulos hänelle toimitetaan. Toiminnallinen laatu, eli esimerkiksi asiakaspalvelijan ulkoinen olemus ja käyttäytyminen, tai ravintolan saavutettavuus vaikuttavat asiakkaan käsitykseen palvelusta kokonaisuudessaan. (Grönroos 2010, 101.)



KUVIO 1. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta. (Grönroos 2010, 103.)

Lisäksi yrityksen tai paikallisen toimipisteen imago voivat vaikuttaa laadun kokemiseen eri tavoin. Imago saattaa olla jopa äärimmäisen tärkeässä asemassa vaikuttamassa asiakkaan laadun kokemiseen. Jos asiakkaan mielikuva palveluntarjoajasta on positiivinen, saattaa yritys saada pienet virheet helpommin anteeksi. Puolestaan jos mielikuva palveluntarjoajasta on negatiivinen, vaikuttaa pienikin virhe suhteessa enemmän. (Grönroos 2010, 102.)

Käsitys palvelun hyvyydestä, neutraaliudesta tai huonoudesta ei kuitenkaan synny pelkästään laadun teknisten ja toiminnallisten ulottuvuuksien antamista kokemuksista. Laadun kokeminen on loppujen lopuksi paljon monimutkaisempi prosessikokonaisuus, kuten myös Kuvio 2 voi nähdä.



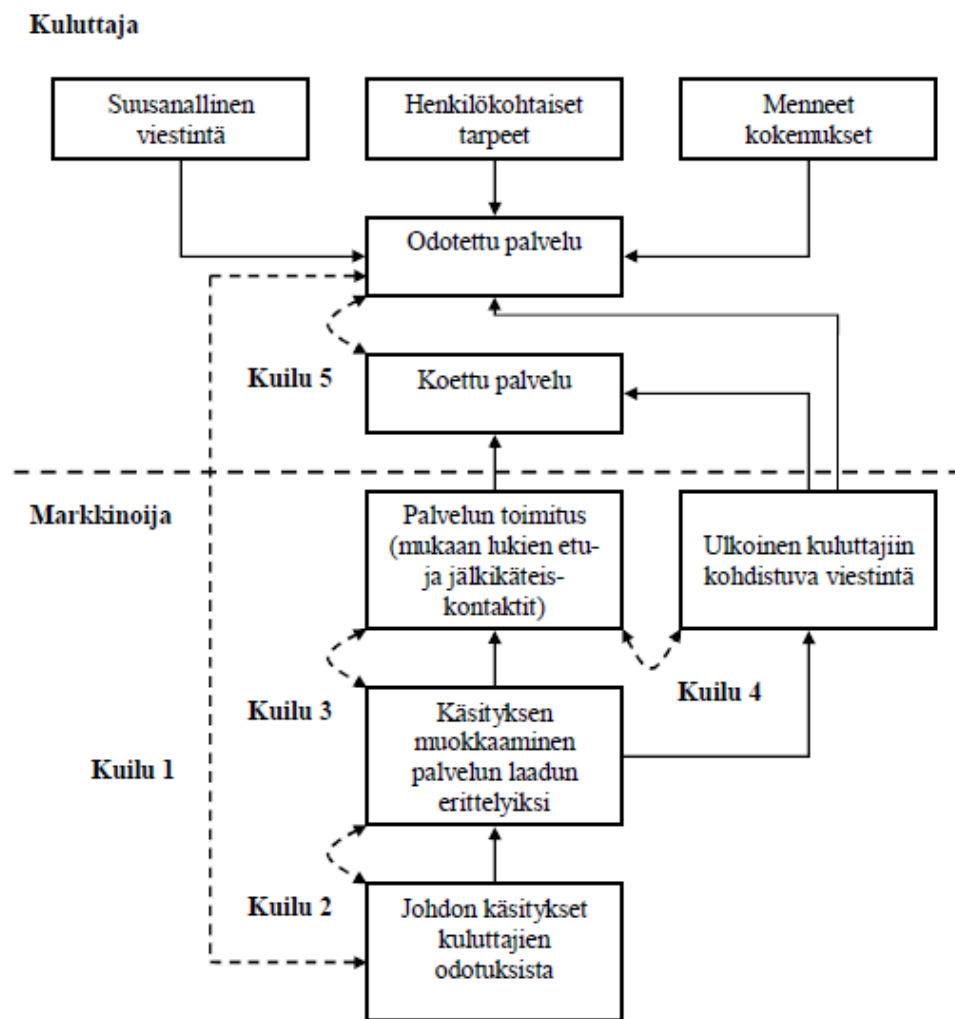
KUVIO 2. Koettu kokonaislaatu. (Grönroos 2010, 105)

Grönroosin kuvio 2 voi huomata, että asiakkaalla on tietty odotusarvo yrityksen palvelujen laadusta. Asiakkaan odotettuun laatuun vaikuttavat hänen omat tarpeensa, yrityksen antama markkinaviestintä sekä muu asiakkaan saama informaatio. Asiakas vertaa odotuksiansa koettuun laatuun. Esimerkiksi jos palvelua on etukäteen ylisanoineen kehuttu, ja täten luotu asiakkaalle hyvin korkea odotusarvo, syntyy odotetun ja koetun laadun välille kuilu, jos palvelu oli keskin-kertaista. (Lecklin 2006, 94; Grönroos 2010, 105.)

Kinnunen (2004) huomauttaa ristiriitaisesta ajatuksesta, kun palvelun laatua mitataan odotusten ja kokemusten erona tilanteessa, jossa asiakkaan odotukset palvelun laadusta ovat hyvin alhaiset. Tällöin loogisesti ajatellen voisi todeta palvelun laadun olevan hyvää jos matalat odotukset ylitetään. Eli kun asiakas odottaa huonoa palvelua ja saakin hieman parempaa huonoa palvelua, voitaisiin todeta palvelun laadun olleen hyvää. Tietenkään asia ei voi näin olla. (Kinnunen 2004, 19.)

4.5 Palvelun laadun kuiluanalyysi

Kuiluanalyysimalli on luotu laatuongelmien lähteiden analysointiin ja palvelun laadun parantamiskeinojen kartoittamiseen. Kuviossa 3 näkyvä perusrakenne selventää ensin mitä toimenpiteitä on harkittava analysoitaessa ja suunniteltaessa palvelun laatua. Tämän jälkeen on mahdollista selvittää laatuongelmien lähteet. Kuviossa 3 näkyy viisi perusrakenteen osien välistä laatukuilua. (Grönroos 2010, 143.)



KUVIO 3. Kuiluanalyysimalli. (Grönroos 2010, 144.)

Johdon näkemyksen kuilu (kuilu 1) merkitsee sitä, että johto näkee laatuodotukset puutteellisesti. Yleisin ja toimivin keino Grönroosin mukaan on vaihtaa yrityksen huono johto paremman näkemyksen omaavaan johtoon. Laatuvaatimusten kuilu (kuilu 2) merkitsee sitä, että palvelun laatuvaatimukset eivät ole yh-

denmukaisia johdon laatuodotusnäkemysten kanssa. Laatuvaatimusten kuilun ongelmallisuus riippuu siitä kuinka vajavainen johdon näkemys organisaation laatu odotuksista on. Johto saattaa sivuuttaa asiakkaiden kokeman laadun tärkeyden. Palvelun toimituksen kuilu (kuilu 3) merkitsee, että palvelun tuotanto- ja toimitusprosessissa ei noudateta laatuvaatimuksia. Tämän kuilun syiden sekä parannuskeinojen löytäminen on haastavaa, sillä ongelmia saattaa syntyä monista eri syistä. Markkinointiviestinnän kuilu (kuilu 4) merkitsee, että markkinointiviestinnässä annetut lupaukset eivät kohtaa toimitetun palvelun kanssa. Kuilun välttämiseksi olisi tärkeää muistaa, että ei saa lupailla liikoja vaan tärkeää on keskittyä olennaiseen. Koetun palvelun laadun kuilu (kuilu 5) merkitsee, että koettu palvelu ei kohtaa odotetun palvelun kanssa. Tämä kuilu saattaa tietysti olla myös myönteinen asia, jolloin se tarkoittaa hyvää tai liian hyvää laatua. (Grönroos 2010,144-149.)

4.6 Koulutuspalveluja lapsille

Lapsi innostuu riittävän vaativista tehtävistä erityisesti silloin, kun hän kokee ne mielenkiintoisiksi ja merkityksellisiksi. Merkityksen rakentuminen lapselle vaatii kuitenkin, että oppilaan sen hetken ymmärrys ja uusi opiskeltava asia kohtaavat. Lapsen tunteiden ja kiinnostuksen huomioon ottaminen on pedagogiikan peruselementtejä. Opetuksen tavoitteena tulisi aina olla myönteisten ja kiinnostavien oppimiskokemusten aikaan saaminen, innostaa lasta tutkimaan luontoa ja ympäristöä sekä lisätä hänen itseluottamustaan opiskelun suhteen. Tätä tavoitetta tukevat opetukseen nivotut arkielämän tapahtumat. (Aho, Havu-Nuutinen&Järvinen 2003, 23-24.)

Varsin varhain alkavat nuoret oppilaat kiinnostumaan myös itsensä ja kotinsa ulkopuolisista asioista, kuten eliöiden elinkaaresta, ihmisen olemassaolosta maapallolla, sekä näihin liittyvistä eettisistä ja moraalisisista kysymyksistä. Tällöin vuorovaikutus oppilaan ja aikuisen välillä saa uuden ulottuvuuden, jossa aikuisen tukea ja neuvoa tarvitaan eettisten ja moraalisten asioiden käsittelyyn. Eri-tyisesti käsiteltäessä ihmisen suhdetta luontoon tulee ympäristö- ja luonnontieteistä tavalla tai toisella arvosidonnaista. Kaikilla tulee vastaan valintoja ja päätöksiä, jotka vaikuttavat ympäröivään yhteiskuntaan ja elinympäristöön. Lapsille

suunnatun ympäristöön ja luontoon liittyvän opetuksen tavoitteena on tukea oppilasta kasvamaan arvoista tietoisiksi kansalaisiksi, jotka omassa toiminnassaan tekevät luonnon huomioon ottavia valintoja, päätöksiä ja ratkaisuja. (Aho, Havu-Nuutinen&Järvinen 2003, 24.)

Oppiminen voi olla lapsikeskeistä, lapsilähtöistä tai molempia. Puhutaan lapsilähtöisyydestä, jos opiskeltava asia tai aihe valitaan oppilaan sen hetken kiinnostuksen ja uteliaisuuden pohjalta. Kun opiskelun sisältö vaihtuu oppilaan kiinnostuksen mukaan, saattaa toiminnasta tulla lyhytjänteistä ja sattumanvaraista. Oppilas olisi toiminnan keskipiste ja opettajan kanssa tasavertainen vaikuttaja ja toimia. Lapsikeskeisessä opetus-oppimisprosessissa puolestaan oppilas on toiminnan subjekti, mutta opettaja huolehtii opetuksen pedagogisista ratkaisuista. Tällöin mahdollistuu hierarkkisesti etenevä opetus, jossa opiskelun kohteena olevat asiat nivoutuvat toisiinsa toiminnan kestäessä ja käsitteiden hierarkkinen jäsentyminen mahdollistuu. (Aho, Havu-Nuutinen&Järvinen 2003, 27.)

Ympäristön ja luonto-opetuksen keskipisteenä tulee olla aina oppilas ja hänen mahdollisuutensa ymmärtää ja jäsentää maailmaa. Oppilas voi vaikuttaa jopa ratkaisevalla tavalla sekä asiasisältöön, että opetusmenetelmiin. Näin tuetaan oppilaan kasvua, kehitystä ja oppimista sekä käsitteellisellä että menetelmällisellä osa-alueella. (Aho, Havu-Nuutinen&Järvinen 2003, 29.)

Luonnon kokeminen ja luonnonmukaisessa ympäristössä leikkiminen on tärkeää lasten kehittymiselle, mutta silti nykyajan lapset ja nuoret viettävät yhä enemmän aikaa sisällä ja luontokokemukset jäävät vähiin. Monet vanhemmat eivät ole tietoisia lasten liiallisen virtuaalimaailmassa elämisen ja runsaan sisäläolon haitallisuudesta. (Luonto-liitto ry 2011.)

Tutkimusten mukaan runsaan television ja tietokoneen käytön seurauksena aistimaailma typistyy ja oppimista ja elämäniloa ylläpitävän luontainen määrä vähenee. Runsas sisäläolo vähentää fyysistä aktiivisuutta ja näin edesauttaa mahdollista liikalihavuutta. Netissä roikkuminen vähentää myös sosiaalisia suhteita, lisää yksinäisyyttä ja riskiä sairastua masennukseen. (Luonto-liitto ry 2011.)

Luonnonmukainen moniaistinen ympäristö puolestaan taas lisää optimismia, luovuutta, itsetuottamusta, keskittymiskykyä, yhteistyökykyä, myötätuntoa, itseenäisyyttä, turvallisuuden tunnetta ja ystävyyttä. Erityisesti luovan vapaa ja tutkiva lasten leikki edesauttaa lapsen kehitystä. Luonnossa leikkiminen tarjoaa lapselle mahdollisuuksia omaehtoiseen toimintaan ja itsensä haastamiseen. (Luonto-liitto ry 2011.)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

5.1 Asiakastyytyväisyyden merkitys

Organisaation sisällä voi olla erilaisia käsityksiä siitä, ovatko asiakkaat tyytyväisiä. Organisaation johdon käsitys voi erota asiakkaiden kanssa tekemisissä olevien henkilöiden näkemyksestä. Asiakastyytyväisyyden tutkimiseen tarvitaan seurantajärjestelmä, joka koostuu sekä tutkimuksista että suoran palautteen järjestelmästä, jotka tukevat toinen toisiaan. Asiakastyytyväisyydestä saadaan näin parempi kokonaiskuva. (Ylikoski 1999, 155-156.)

Asiakastyytyväisyyttä seurataan yleensä jatkuvasti, jotta tyytyväisyyden kehitys nähtäisiin pitkällä tähtäimellä ja epäkohtiin voitaisiin puuttua ajoissa, jotta asiakkaita ei menetettäisi. Tyytyväisyysseurannan avulla voidaan myös kehittää uusia tuotteita ja palvelutapoja. Asiakastyytyväisyyttä seurataan spontaanin palautteen avulla, tyytyväisyystutkimusten avulla sekä suosittelumäärän perusteella. (Bergström&Leppänen 2007, 429.)

Tyytyväisyystutkimuksissa selvitetään yrityksen ja tuotteiden toimivuus suhteessa asiakkaan odotuksiin, ei suhteessa kilpailijoihin. Ostomäärä tai toistuva yrityksessä asioiminen eivät aina kerro asiakkaan tyytyväisyydestä: asiakas saattaa ostaa tuotetta vain siksi, että parempaa ei ole saatavilla tai hän ei tiedä vaihtoehtoista. Tällöin asiakas ei ole varsinaisesti sitoutunut yritykseen tai tuotteeseen, vaan voi siirtyä kilpailijalle heti tilanteen tarjouduttua. Tyytyväisyystutkimuksilla mitataan kokonaistyytyväisyyttä ja tyytyväisyyttä osa-alueittain (yksittäiset tuotteet, hinnoittelu, asiakaspalvelu, henkilökunnan pätevyys). Tutkimuksilla saadaan selville tyytyväisyyden aste, joista kiinnostavimpia ovat ääriyhmät eli erittäin tyytyväiset ja erittäin tyytymättömät. Erittäin tyytymättömät asiakkaat jakavat usein tyytymättömyytään julkisesti, esimerkiksi kirjoittamalla yleisönosastoon tai keskustelupalstoille, mutta harvoin suoraan yritykselle. Erittäin tyytyväisten asiakkaiden palaute on erittäin tärkeää, jotta yritys osaisi säilyttää hyväksi koetut tuotteet, palvelutavat ja henkilöstön. (Bergström&Leppänen 2007, 429-430.)

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen on yrityksille tärkeä tapa saada tietoa siitä, millä osa-alueilla palvelussa tai tuotteessa on kehitettävää ja missä on onnistuttu. Vain noin 4% asiakkaista antaa palautetta tuotteeseen tai palveluun liittyvistä puutteista, mutta kuitenkin jopa 90% tyytymättömistä asiakkaista ovat valmiita vaihtamaan tuotetta tai palvelun tarjoajaa. Kehitettävät asiat tulee pistää tärkeysjärjestykseen asiakastyytyväisyyskyselyistä selvinneiden faktojen perusteella. (Laukkanen 2004.) Organisaation tulee selvittää, mitkä asiat juuri heidän asiakkailleen ovat tärkeimpiä tyytyväisyyden muodostajia tai vaihtoehtoisesti niiden epäonnistuessa vaikuttavat eniten tyytymättömyyteen. Näitä asioita kutsutaan kriittisiksi pisteiksi. (Ylikoski 1999, 158.) Luonto- ja ympäristökouluissa tällaisia asioita voisi olla esimerkiksi opettajien ammattitaito sekä opetusmenetelmien monipuolisuus.

Asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa saa selville esimerkiksi sen, mitä toimintoja asiakkaat pitävät tärkeinä ja kuinka tyytyväisiä eri toimintoihin he ovat. On myös tärkeää olla tietoinen tulevista asiakastarpeista. Vanhojen asiakkaiden säilyttäminen on yrityksille tärkeää, sillä uusien asiakkaiden hankkiminen vaatii yritykseltä 5 kertaa enemmän resursseja kuin nykyisten säilyttäminen. (Laukkanen 2004.)

5.2 Asiakastyytyväisyyden tutkiminen

Tilastollisen asiakastyytyväisyyskyselyn laatimisessa tietoa kerätään usein kyselylomakkeella. Huomioitavista seikoista yksi tärkeimmistä on tutkimuskohde, eli se, kuka tai ketkä tutkimukseen vastaavat. On syytä ottaa huomioon, että ihmiset ovat kiireisiä sekä kyllästyneitä vastaamaan erilaisiin kyselyihin. Kyselyn oheen liitettävän saatekirjeen on oltava houkutteleva ja motivoiva vastaamaan kyselyyn. Kysymysten laatimisessa tulee olla huolellinen, sillä ne ovat perusta tutkimuksen onnistumiselle. Kysymykset tulee muotoilla siten, että kyselyn laati ja sekä vastaaja ymmärtävät sen samalla tavalla, jotta vastaukset eivät pääse vääristymään. Tämä tulee ottaa huomioon erityisesti tapauksissa, joissa vastaaja ei pääse tarkentamaan vastaustaan. Lomaketta on syytä lähteä rakentamaan vasta tutkimusongelman ja kysymysten tarkennuttua, jotta osataan hakea vas-

tauksia oikeisiin asioihin ja välttämään turhilta kysymyksiltä. (Valli 2001, 28-29, Laukkanen 2004.)

Kyselylomakkeen hyviä puolia ovat se, että tutkija ei vaikuta omalla olemuksellaan tutkittavan vastauksiin, toisin kuin esimerkiksi haastattelua tehdessä, jolloin ollaan suorassa yhteydessä haastateltavaan. Myös aikaa ja kustannuksia säästyy, kun kysely suoritetaan suurelle kohdejoukolle esim. postitse tai sähköisesti samassa muodossa. Tämä on siis hyvä tapa, jos vastaajat sijoittuvat suurelle maantieteelliselle alueelle. Huonoina puolina voi pitää sitä, että vastaajalla on mahdollisuus tutustua myöhempiin kysymyksiin etukäteen ja täten saattaa olla mahdollista, että vastaaja vääristää vastauksia. Lomakkeen selkeydellä ja tarakoilla vastausohjeilla voi pienentää mahdollisuutta väärinymmärryksiin. Kyselylomaketta olisikin hyvä testata etukäteen ennen varsinaisen lomakkeen lähettämistä. Yksi tärkeä tekijä kyselyn onnistumisessa on se, että vastausprosentti ei jää liian pieneksi. Vastausprosenttiin vaikuttavat suuresti kohderyhmä, tutkimuksen aihe, lomakkeen pituus, kysymysten määrä ja tyyppi, saatekirje sekä lomakkeen ulkoasu. Myös kyselyyn vastaamatta jättäneiden ryhmää on hyvä miettiä. Keitä he ovat, ja miksi eivät vastanneet? Eroaako tämä ryhmä olennaisesti muista vastaajista? Vastausprosenttia voi pyrkiä kohottamaan ns. karhukirjeillä, mutta tällöin on syytä ottaa huomioon mahdollinen lupaus asiakkaiden henkilötietojen salaamisesta. Tutkija voi kuitenkin käyttää nimettömänä vastaamiseen lomakkeiden numerointia, jolla pitää selvillä itselleen, kuka kukin vastaaja on. (Valli 2001, 30-32.)

Kysymyksiä mietittäessä tulee myös varmistaa, että ei kysytä itsestäänselvyksiä, vaan että tuloksista olisi myös jotakin hyötyä ja todelliset kehittämistarpeet saataisiin selville. Tuloksia on hyvä saada mahdollisimman reaaliaikaisesti, jotta epäkohdat ehditään korjaamaan ennen asiakkaiden menetystä. Korjaamista helpottaa, jos asiat selviävät tutkimuksessa mahdollisimman konkreettisesti ja kiistattomasti. (Laukkanen 2004.)

Asiakastyytyväisyyden tutkiminen on aina samalla markkinointia, sillä asiakkaalle jää mielikuva yrityksestä myös asiakastyytyväisyystutkimuksen perusteella. Jos asiakastyytyväisyystutkimus on hyvin tehty, voi sekin osaltaan varmistaa asiakassuhteen jatkuvuutta, mutta toisaalta huonosti tehtynä taas heikentää

sitä. Tutkimuksen tekemisessä on kuitenkin oltava rehellinen, ja kyettävä ottamaan vastaan myös kritiikkiä. (Laukkanen 2004.)

6 TUTKIMUSASETELMA

6.1 Tutkimusmenetelmä ja tiedonkeruumenetelmä

Käytettävä tutkimusote on kvantitatiivinen eli määrällinen. Määrällisen tutkimuksen aineistolle on tyypillistä, että vastaajien määrä on suuri. Tiedonkeruumenetelmänä ja tutkimusmenetelmänä käytämme kyselyä. Kysely on sopivin tiedonkeruumenetelmä, kun vastaajia on runsaasti ja he ovat hajallaan ympäri Suomea, kuten tässä tapauksessa. Kyselylomaketta käytetään, kun havaintoyksikkönä on henkilö ja häntä koskevat asiat, esimerkiksi mielipiteet, asenteet, ominaisuudet tai käyttäytyminen. (Vilkka 2007, 17, 28.)

Kyselyn onnistuminen edellyttää, että on osattu ottaa mahdollisimman laajasti huomioon vastaajien ajan, halun ja taidot vastata kyselyyn. Lomakkeen huolellinen suunnittelu ja testaaminen vaikuttavat myös ratkaisevasti tutkimuksen onnistumiseen. Lomaketutkimuksissa on pyrittävä tutkimusongelman kannalta kattavaan, mutta samalla yksinkertaiseen ja helppotajuiseen kysymyksenasetteluun. Varsinkaan tieteellisessä kyselyssä ei suositella varmuuden vuoksi kysymistä. Kysymysten tulisi edetä loogisesti, sekä tasapainoisesti. (Kyselylomakkeen laatiminen 2010.)

6.2 Tutkimusongelma

Työmme lopulliseksi tutkimusongelmiksi muodostui: Miten tyytyväisiä luontokouluryhmät ovat luonto- ja ympäristökoulujen toimintaan ja miten tyytyväisyyttä voitaisiin kehittää? Millaisia asioita on huomioitava asiakastyytyväisyyslomakkeen laadinnassa? Lisäksi pohdimme millä osa-alueilla luonto- ja ympäristökoulut ovat toiminnassaan onnistuneet, millä osa-alueilla on parantamisen varaa ja millainen on toimiva lomake koulujen asiakastyytyväisyyden tutkimiseen.

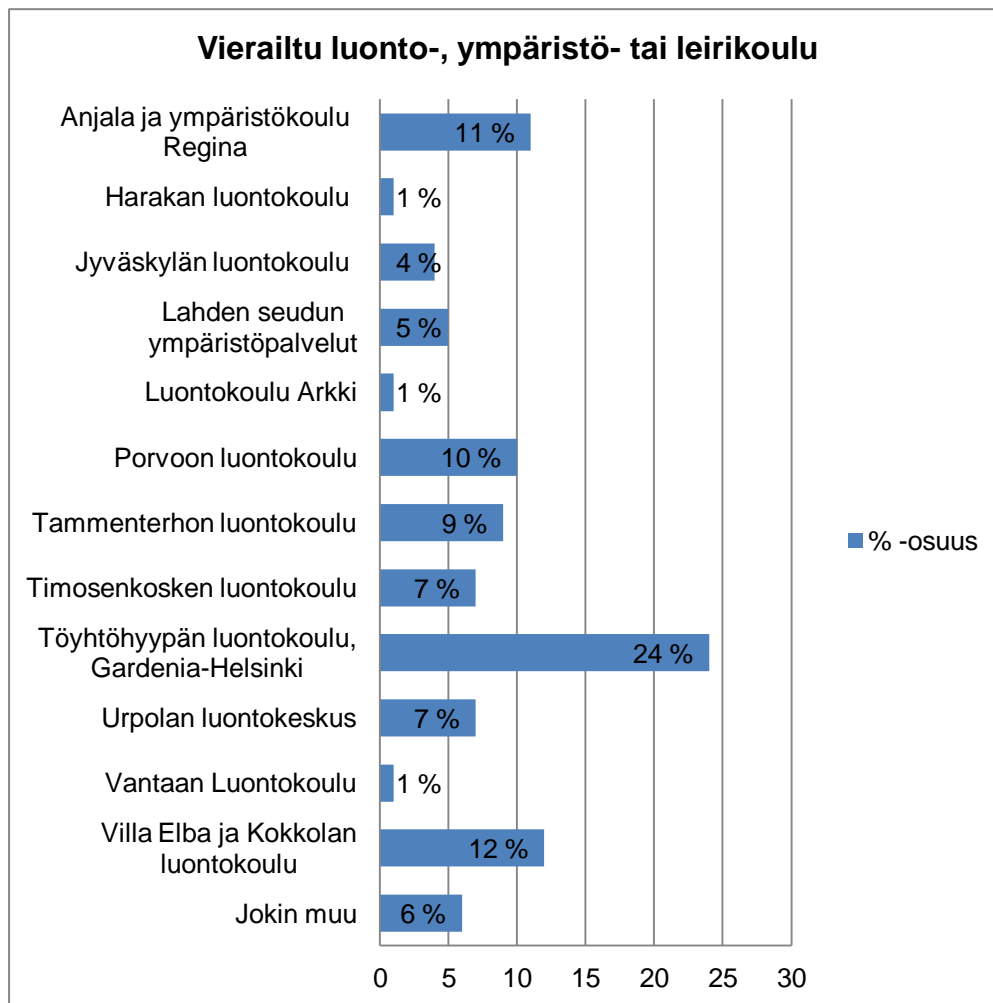
6.3 Tutkimuksen kulku

Teimme sähköisen asiakastyytyväisyyskyselyn e-lomake –editorilla, jonka lähettimme yhteyshenkilöllemme Suomen luonto- ja ympäristökoulujen liitosta. Ennen kyselyn julkaisua se lähetettiin arvioitavaksi muutamille luontokoulujen edustajille, joilta saamamme palaute oli positiivista. Tämän jälkeen kysely lähetettiin luonto- ja ympäristökouluille, jotka lähettivät kyselyn eteenpäin lopullisille vastaajille. Kysely lähetettiin yhteensä noin 400 vastaajalle, jotka olivat osallistuneet luonto-, ympäristö- tai leirikoulujen toimintaan tutkimusta edeltävän vuoden aikana. Vastauksia saimme 82 kappaletta. Kysyimme ryhmien ohjaajilta heidän tyytyväisyytään tai mielipidettään erilaisiin asioihin luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivinä. Asteikko kysymyksissä oli 1-4 (en lainkaan tyytyväinen, en kovin tyytyväinen, melko tyytyväinen, erittäin tyytyväinen). Kyselyn loppuun laitoimme muutaman lisäkysymyksen koskien lomakkeen toimivuutta vastaajan (luontokouluissa käyvien ryhmien opettajat) kannalta. Lopuksi pohdimme vielä parannusehdotuksia lomakkeeseen saamamme palautteen perusteella. Paranneltu versio kysymyslomakkeesta löytyy liite-osiosta.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

7.1 Taustatiedot

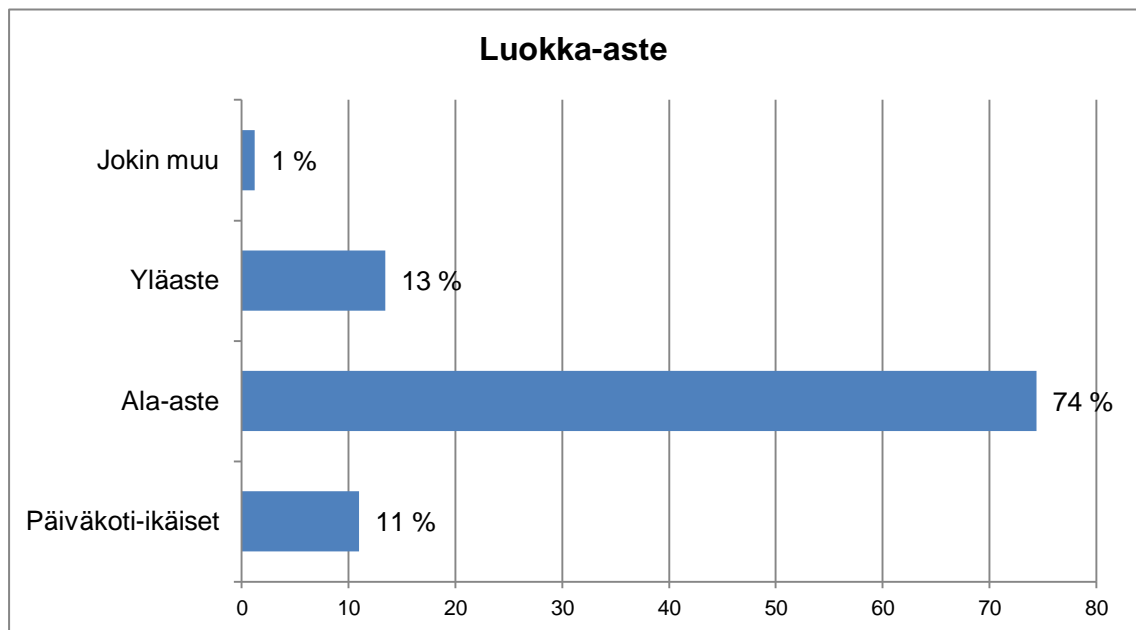
Kuviosta 4 selviää, missä luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa vastaajat olivat vierailleet.



KUVIO 4. Vierailtu luonto-, ympäristö- tai leirikoulu.

Lähes neljäsosa (24%) 82 vastaajasta oli vierailut Töyhtöhyypän Luontokoulussa. Paljon vastauksia tuli myös Villa Elbassa ja Kokkolan luontokoulussa (12%), Anjalassa ja ympäristökoulu Reginassa (11%) sekä Porvoon luontokoulussa (10%) vierrailleilta opettajilta. Jokin muu –vaihtoehdon valinneet olivat vierailleet joko Luontokeskus Oskarissa Rantasalmella tai Lomakeskus Pukkilassa Visuvedellä.

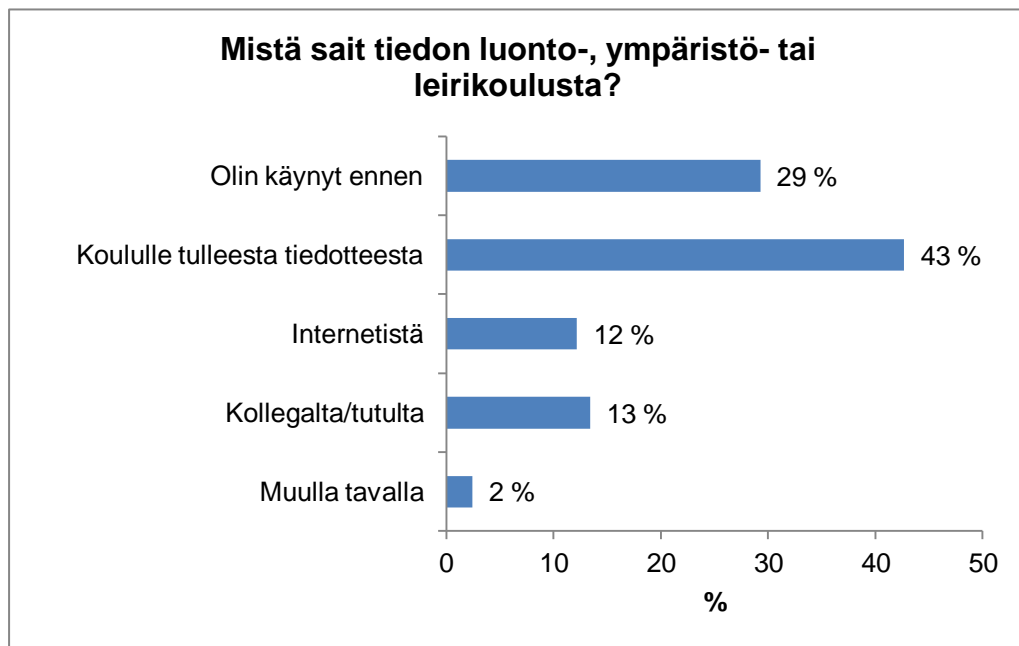
Kuviosta 5 selviää millä luokka-asteella olevan ryhmän kanssa vastaajat ovat luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa vierailleet.



KUVIO 5. Luokka-aste.

Suurin osa (74%) vastaajista oli vierailut luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa ala-asteikäisen ryhmän kanssa. 13% oli vierailut yläasteikäisten kanssa ja 11% päiväkotikäisten kanssa. Jokin muu –vaihtoehdon valinnut 1% oli vierailut luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa starttiluokan kanssa.

Seuraavassa kysymyksessä selvitimme, mistä ryhmien opettajat olivat saaneet tiedon luonto-, ympäristö- tai leirikoulusta. Seuraavasta kuviosta ilmenee vastausten prosenttijakauma.

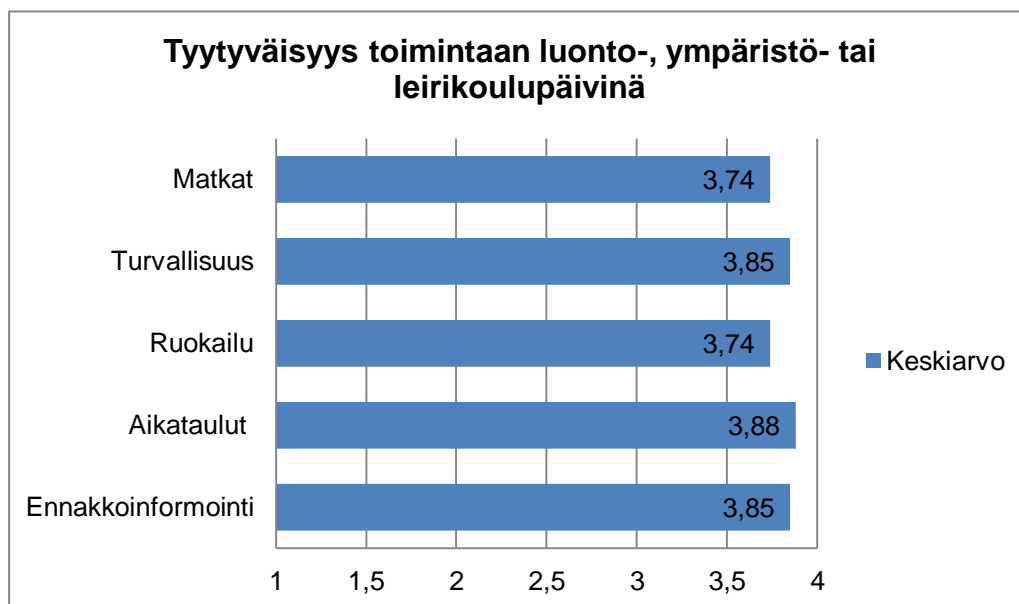


KUVIO 4. Tiedonsaanti luonto-, ympäristö- tai leirikoulusta.

82 vastaajasta 43% oli saanut tiedon koululle tulleesta tiedotteesta, 29% oli käynyt luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa ennenkin, 13% sai tiedon kollegalta tai tutulta, 12% Internetistä, sekä 2% jollakin muulla tavalla.

7.2 Käytännön järjestelyt

Kysyimme ryhmien ohjaajilta heidän tyytyväisyytään erilaisiin asioihin luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivinä. Tyytyväisyyttä kysyttiin asteikolla 1-4 (En lainkaan tyytyväinen, en kovin tyytyväinen, melko tyytyväinen, erittäin tyytyväinen). Seuraavasta kuviosta käy ilmi vastausten keskiarvot.

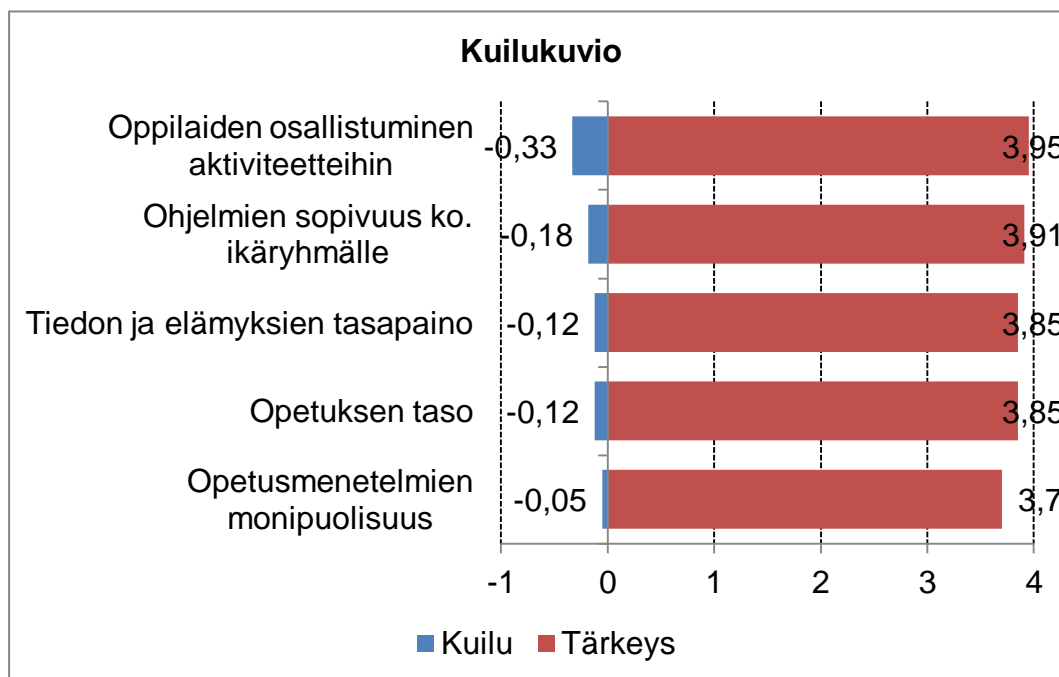


KUVIO 5. Tyytyväisyys toimintaan luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivinä.

Keskiarvo tyytyväisyydestä matkoihin ja ruokailuihin oli 3,74. Lisäksi matkoja koskevassa kysymyksessä 10% 82 vastaajasta valitsi en osaa sanoa – vaihtoehtoon, sekä ruokailua koskevassa kysymyksessä 21%. Näiden vastausten suuri määrä johtui lähinnä siitä, että kaikilla ryhmillä matkoja tai ruokailua ei sisältynyt luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivään, sillä osa ryhmistä osallistui toimintaan oman koulunsa ympäristössä. Turvallisuuden ja ennakkoinformoinnin tyytyväisyyden keskiarvo oli 3,85. Kaikkein eniten tyytyväisiä oltiin aikatauluihin, joiden tyytyväisyyden keskiarvo oli 3,88. Yhteenvedona voisi todeta, että kaikkeen toimintaan luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivinä oltiin erittäin tyytyväisiä.

7.3 Toiminta luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivinä

Kysyimme ryhmien ohjaajien mielipiteitä erilaisten asioiden tärkeydestä yleisellä tasolla sekä kuinka tyytyväisiä he olivat niihin asioihin juuri siinä luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa, jossa he olivat käyneet. Seuraavasta kuilukuviosta selviää erot tärkeyden ja tyytyväisyyden välillä.

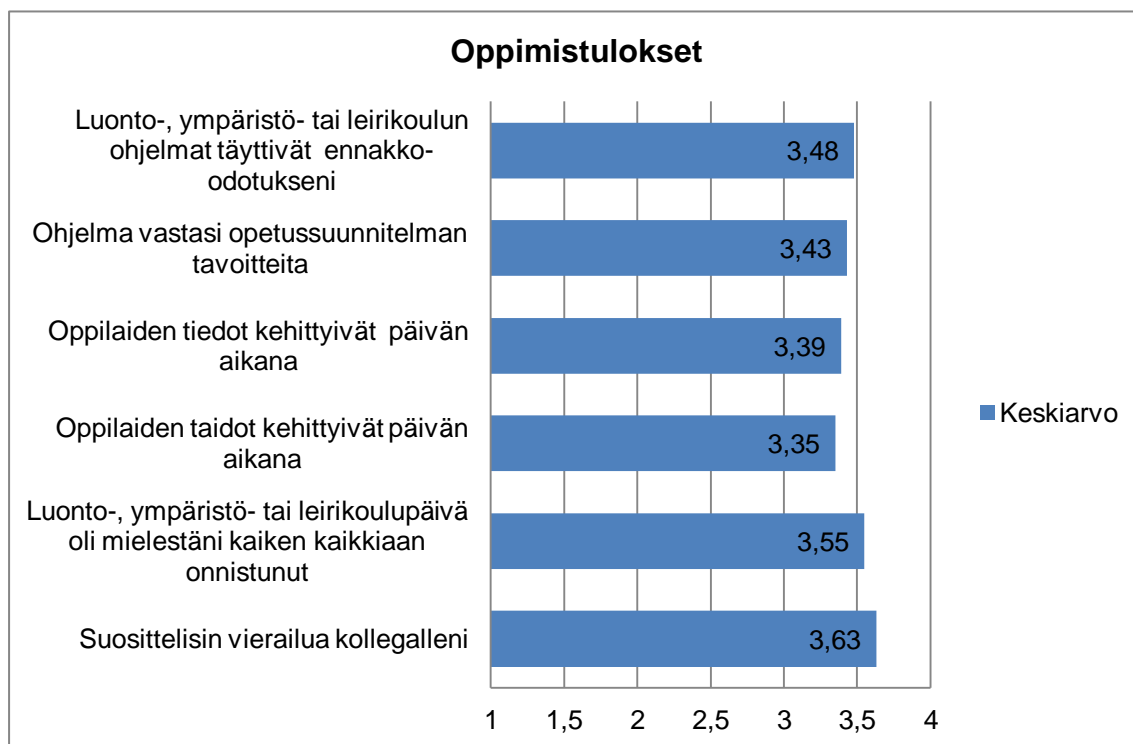


KUVIO 10. Tärkeys vs. tyytyväisyys –kuilukuvio opetuksen laadusta

Kuviosta 10 selviää, että oppilaiden osallistumisessa aktiviteetteihin oli tärkeyden ja tyytyväisyyden välillä isoin kuilu. Opetusmenetelmien monipuolisuuteen oltiin lähes yhtä tyytyväisiä, kuin kuinka tärkeänä sitä pidettiin (ero -0,05). Lisäksi kysyimme mielipidettä tärkeydestä ja tyytyväisyydestä ohjelmien sopivuuteen kyseiselle ikäryhmälle. Vastauksista selvisi, että tärkeyden ja tyytyväisyyden välillä oli eroa vain -0,18 yksikköä, eli ohjelmia pidettiin suurimmaksi osaksi sopivina ko. ikäryhmille. Tiedon ja elämyksien tasapainossa sekä opetuksen tasossa eroa tärkeydellä ja tyytyväisyydellä oli -0,12 yksikköä, eli suuria eroja tärkeyden ja tyytyväisyyden välillä ei ollut.

7.4 Oppimistulokset

Esitimme vastaajille erilaisia väittämiä koskien luonto-, ympäristö- tai leirikoulu-
jen toimintaa. Väittämissä kysyttiin mielipidettä asteikolla 1-4 (Täysin eri mieltä,
hieman eri mieltä, melko samaa mieltä, täysin samaa mieltä). Seuraavasta ku-
viosta selviää vastaajien mielipiteiden keskiarvot.



KUVIO 11. Oppimistulokset

Ensimmäinen väittämä koski ennakko-odotuksia ohjelman suhteen, jossa vastausten keskiarvo oli 3,48. Keskiarvolla 3,43 oltiin samaa mieltä siitä, että ohjelma vastasi opetussuunnitelman tavoitteita. Lisäksi 1% vastaajista valitsi en osaa sanoa –vaihtoehdon. Seuraava väittämä koski oppilaiden tietojen kehittymistä päivän aikana, jossa vastausten keskiarvo oli 3,39. Kysymyksissä vähiten samaa mieltä oltiin siitä, että oppilaiden taidot kehittyivät päivän aikana, jossa keskiarvo 3,35. Lisäksi 1% vastaajista valitsi en osaa sanoa –vaihtoehdon. Keskiarvolla 3,55 oltiin samaa mieltä luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivän onnistumisesta kaiken kaikkiaan.

Viimeinen väittämä koski vierailun suosittelemista kollegoille, jossa vastausten oli 3,63, eli lähes kaikki ryhmien ohjaajat olisivat valmiita suosittelemaan luonto-, ympäristö- tai leirikouluvierailua myös kollegoilleen.

7.5 Avoin palaute

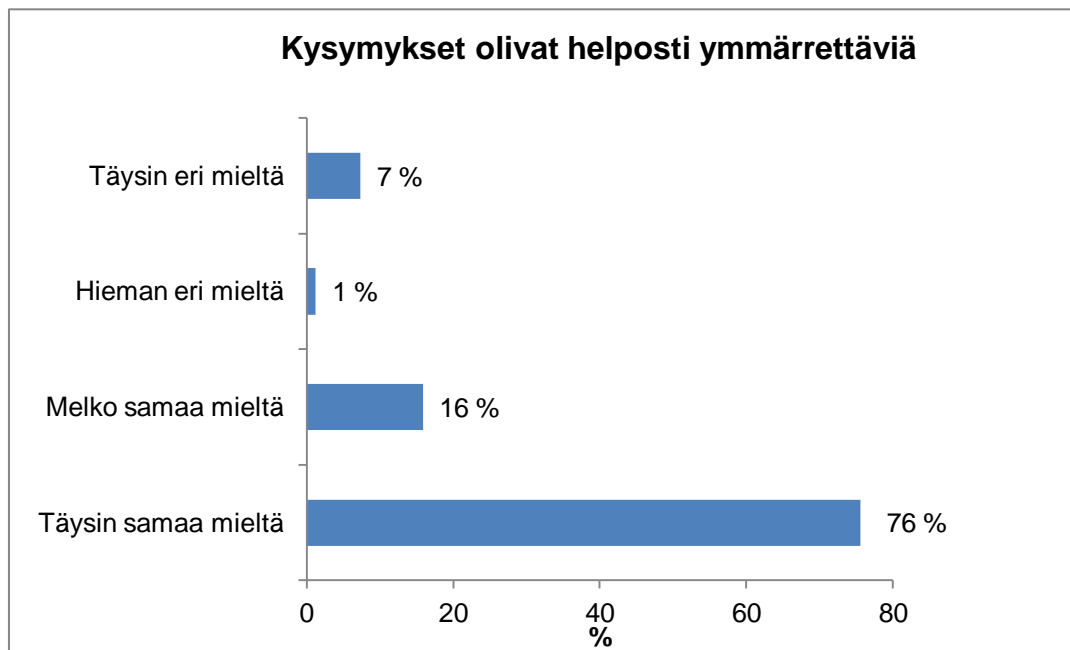
Kyselyssä oli avoimet kysymykset, joissa kysyttiin missä asioissa luonto-, ympäristö- tai leirikouluilla olisi kehitettävää, ja missä asioissa olisi parantamisen varaa. Erityisesti positiivista palautetta tuli avoimissa kysymyksissä vielä runsaas-

ti. Useat vastaajat kertoivat elämyksellisyyden ja oman tekemisen kautta oppimisen olleen luonto- tai ympäristökouluissa niiden parasta antia. Myös opettajat saivat kehuja ammattimaisuutensa, oman innostuksensa sekä oppilaiden oikeanlaisen kohtaamisen ansiosta. Oppilaat olivat myös monen mielestä pysyneet aktiivisina ja motivoituneina koko päivän ajan, sillä aikatauluissa ja opetuksen monipuolisuudessa oli onnistuttu. Myös luonto- ja ympäristökoulujen puitteet ja ympäristö saivat kehuja.

Kehitysehdotuksista useimmissa nousi esille lähinnä se, että henkilökuntaa toivottaisiin enemmän, jotta aktiviteetteihin osallistuminen sujuisi paremmin. Lisäksi mainittiin liian pitkät luento-osuudet, jotka koskivat lähinnä nuorempia oppilaita. Toisaalta osa toivoi opetuksellista sisältöä enemmän. Lisäksi toivottiin ennakko-tehtäviä, joita oppilaat voisivat tehdä ennen luonto- tai ympäristökouluun osallistumista tai kotitehtäviä, joita voitaisiin koulussa käydä läpi osallistumisen jälkeen.

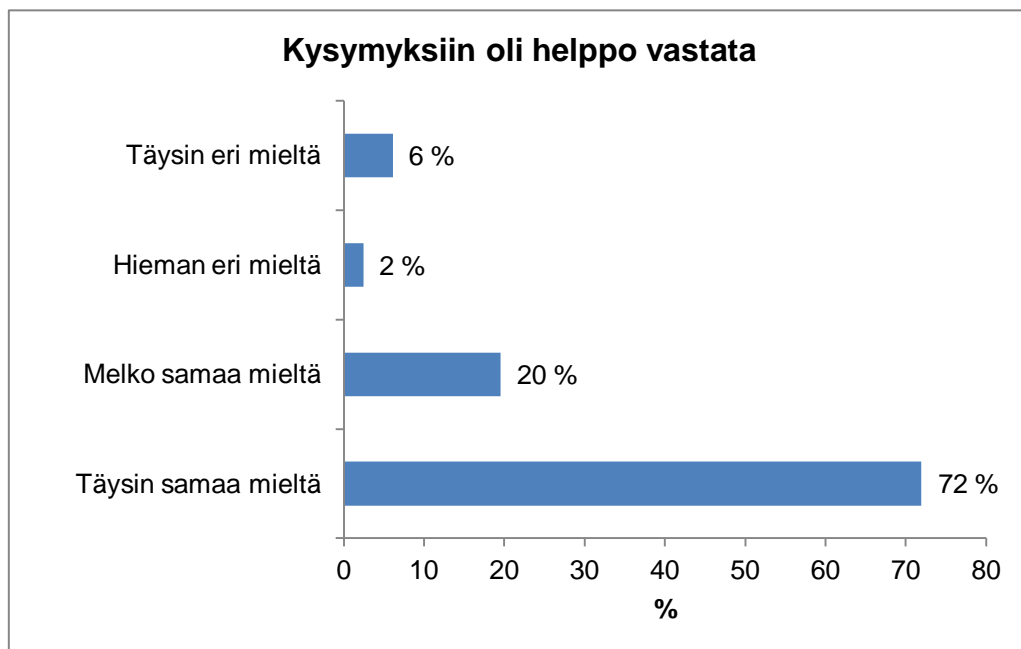
7.6 Palaute kyselystä

Kyselyn lopussa esitimme vielä muutaman väittämän koskien palautelomakkeen toimivuutta. Seuraavissa kuvioissa on esitetty vastausprosentit. Mielipidettä kysyttiin asteikolla 1-4 (Täysin eri mieltä, hieman eri mieltä, melko samaa mieltä, täysin samaa mieltä).



KUVIO 17. Kysymysten ymmärrettävyys

Ensimmäinen väittämä koski sitä, oliko kysymyksiin helppo vastata. Vastaaajista 76% oli täysin samaa mieltä, 16% melko samaa mieltä, 1% hieman eri mieltä ja 7% täysin eri mieltä.



KUVIO 18. Vastaamisen helppous

Toinen väittämä oli, että kysymykset olivat helposti ymmärrettäviä. Tähän kysymykseen vastanneista 72% oli täysin samaa mieltä, 20% melko samaa mieltä, 2% hieman eri mieltä ja 6% täysin eri mieltä. Näiden kysymysten lisäksi lo-

makkeessa oli mahdollisuus antaa avointa palautetta koskien kyselyä. Kiitosta tuli siitä, että kyselylomake oli sopivan lyhyt ja selkeä, mutta kysymyksiin olisi myös toivottu lisää syvyyttä sekä enemmän tilaa avoimelle palautteelle.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää luontokouluryhmien tyytyväisyyttä Suomen luonto- ja ympäristökoulujen toimintaan. Tuloksista on selkeästi nähtävissä, että koulujen toimintaan ollaan erittäin tyytyväisiä. Jopa yli 70% vastaajista piti luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivää kaiken kaikkiaan onnistuneena ja olisi valmis suosittelemaan vierailua myös kollegoilleen. Bergström&Leppänen (2007) ovat sitä mieltä, että erityisesti palveluja tuottavassa yrityksessä ovat osaava henkilökunta avainasemassa, sillä henkilökunta tuottaa palvelut. Myös kyselymme tuloksista ilmeni, että vastaajat olivat erityisen tyytyväisiä luontokoulun opettajien ammattitaitoon ja pätevyyteen, sekä siihen, että tietoa ja elämyksiä oli luontokoulupäivän aikana sopivassa suhteessa. Monipuoliset opetusmenetelmät ja oman tekemisen kautta oppiminen saivat myös kiitosta.

Tutkimuksestamme selviää, että suurin osa opettajista oli saanut tiedon luonto- tai ympäristökouluista koululle tulleesta tiedotteesta. Koski-Lammin tutkimuksen (2008) mukaan suurin osa opettajista tahtoi saada tietoa koulusta sähköpostin välityksellä. Tehokkain tapa saada opettajille tietoa luonto- ja ympäristökouluista olisi siis sähköpostin välityksellä tuleva tiedote.

Tärkeä tavoite opinnäytetyölle oli saada pohja asiakastyytyväisyyskyselylle, jota luonto- ja ympäristökoulut voivat käyttää myös jatkossa. Kysely lähetettiin ennen julkaisua arvioitavaksi muutamille luontokoulujen edustajille, ja heiltä tullut palaute oli positiivista. Kysymykset ovat melko yleistyyllisiä juuri tästä syystä, että lomakkeen käyttö sellaisenaan olisi mahdollista mahdollisimman monelle luonto- tai ympäristökoululle. Lomakkeessa olisi kuitenkin voinut olla enemmän tilaa avoimelle palautteelle, sillä niiden avulla vastauksista olisi voinut saada tarkempaa tietoa ja lisää syvyyttä. Valli (2001) myös huomauttaa, että on syytä ottaa huomioon, että ihmiset ovat kiireisiä sekä kyllästyneitä vastaamaan erilaisiin kyselyihin.

Kysymyslomakkeeseen olisi voinut lisätä kysymyksen eri asioiden tärkeydestä yleisellä tasolla käytännön järjestelyjä (matkat, turvallisuus, ruokailu, aikataulut, ennakkoinformointi) sekä oppimistuloksia (luonto-, ympäristö tai leirikoulun oh-

jelmat täyttivät ennakko-odotukseni, ohjelma vastasi opetussuunnitelman tavoitteita, oppilaiden tiedot ja taidot kehittyivät päivän aikana, luonto- ympäristö tai leirikoulupäivän onnistuminen kokonaisuudessaan, suosittelisin vierailua kollegallani) koskevissa kysymyksissä. Näiden kysymysten avulla saisi paremmin selville, mitkä asiat ovat niitä joihin todella kannattaa panostaa, ja minkä asioiden kohdalla mahdollisesti on käytetty resursseja turhaan.

9 POHDINTA

9.1 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetilla tarkoitetaan mittauksen luotettavuutta, eli sitä onko mittaus tarkka ja onko se toistettavissa. Validiteetti kertoo mittauksen pätevydestä, eli onko tutkittu sitä mitä oli tarkoitus. Validiteetti on luotettavuuden kannalta tärkeää, sillä jos on tutkittu väärää asioita, ei reliabiliteetillakaan ole mitään merkitystä. (Vehkalahti 2008, 41.)

Reliabiliteettiin vaikuttaa esimerkiksi tiedonkeruumenetelmä, otos sekä vastausprosentti. Perusjoukkoon kuuluvat ne henkilöt, joista tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ja otoksen ne, jotka lopulta valikoituivat vastaajiksi. (Vehkalahti 2008, 43). Tässä asiakastyytyväisyystutkimuksessa otoksena oli viimeisen vuoden aikana luonto-, ympäristö- tai leirikouluissa vierailleiden ryhmien opettajat. Kysely lähetettiin noin neljälle sadalle henkilölle. Täysin tarkkaa määrää kyselyn vastaanottajien määrästä ei ole tiedossa, sillä kysely lähetettiin ryhmien ohjaajille luontokoulujen kautta. Vastauksia asiakastyytyväisyyskyselyyn saimme 82 kappaletta, joten tutkimusta voi pitää melko luotettavana. Sähköinen kyselylomake oli tässä tapauksessa sopiva tiedonkeruumenetelmä, sillä vastaajat sijaitivat eri puolilla Suomea. Saatekirjeellä on suuri merkitys kyselylomakkeessa, sillä se kertoo vastaajalle mistä on kysymys ja motivoi vastaamaan kyselyyn (Vehkalahti 47-48).

Luonto- ja ympäristökoulujen asiakastyytyväisyyskyselyn validiteetti oli hyvä niiltä osin, että saatiin selville kuinka tyytyväisiä eri osa-alueisiin oltiin. Kehitysehdotuksia olisi kuitenkin voinut tulla enemmän. Muutamassa kysymyksessä vastausprosentteja vääristää se, että vastaajien luontokoulupäivään ei ole kuulunut kyseistä osa-aluetta, kuten matkoja tai ruokailua, sillä osa ryhmistä osallistuu luonto- tai ympäristökoulujen toimintaan oman koulunsa ympäristössä.

9.2 Oman tutkimusprosessin arviointia

Opinnäytetyömme lähti liikkeelle Suomen luonto- ja ympäristökoulujen liiton tarpeesta yhtenäistää koulujen asiakastyytyväisyyden tutkimista. Tutkimusongelmaamme pohdimme pitkään opettajamme johdolla, mutta lopulta pääsimme yhteisymmärrykseen ja meille muodostui kaksi tutkimusongelmaa: Miten tyytyväisiä luontokouluryhmät ovat luonto- ja ympäristökoulujen toimintaan ja miten tyytyväisyyttä voitaisiin kehittää? Millaisia asioita on huomioitava asiakastyytyväisyyslomakkeen laadinnassa?

Suomen Luonto- ja ympäristökoulujen liitolle on tehty myös aikaisemmin opinnäytetöitä ja graduja, joten yhteistyömme toimeksiantajaamme sujui helposti, sekä saimme yhteyshenkilöltämme aina apua sitä tarvittaessa. Työmme aihe ja toimeksiantajamme eivät olleet meille entuudestaan tuttuja, mutta olemme kuitenkin tyytyväisiä, että otimme vastaan tämän haasteen mielenkiintoisesta aiheesta. Työskentelyä olisi voinut helpottaa, jos olisi itse päässyt tutustumaan konkreettisesti luonto- tai ympäristökoulujen toimintaan.

Kyselylomakkeen luonti oli mielestämme yksi mielenkiintoisimmista mutta samalla jännittävimmistä työn osista. Lomakkeen luomiseen toi oman haasteensa se, että aihe oli meille vieras ja vastaajia oli hyvin laajasti, jonka takia kysymykset piti muotoilla siten, että ne ovat mahdollisimman monelle sopivia. Lomakkeen kysymykset laadittiin yhteistyössä liiton yhteyshenkilömme sekä opettajamme kanssa. Tutkimuksemme edetessä tuli vastaan myös muutamia kehitysehdotuksia lomaketta koskien. Olimme hyvin tyytyväisiä saadessamme runsaasti vastauksia sähköiseen kyselyymme, sekä vastaajien positiivisesta palautteesta koskien kyselyämme.

Teoriaosuuden muotoileminen eheäksi kokonaisuudeksi oli työssä haastavinta. Asiakastyytyväisyydestä ja palvelutuotteesta löytyi helposti teoriaa, mutta näiden yhdistäminen lapsiin ja nuoriin toi lisähaastetta. Myös non-profit organisaatioista kertova lähdekirjallisuus oli vaikeasti löydettävissä.

Työmme eteni ja valmistui suunniteltua hitaammin, sillä vapaa-aikaa oli hankala löytää työssä käynnin ohessa. Työmme valmistuminen pitkällä aikavälillä hei-

kensi hieman työmme yhtenäisyyttä. Voimme kuitenkin sanoa olevamme tyytyväisiä lopputulokseen, sekä uskomme työstä olevan hyötyä toimeksiantajallemme.

LÄHTEET

Aho, L., Havu-Nuutinen, S., Järvinen, H. 2003. Opetus, opiskelu ja oppiminen ympäristö- ja luonnontiedossa. Helsinki: WSOY

Anheier, H. 2005. Nonprofit Organizations: Theory, management, policy. New York: Routledge

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.

Drucker, P. 1990. Voittoa tavoittelemattoman organisaation johtaminen. Lennart Sane Agency AB.

Espoon kaupunki. 2012. Luontokouluohjelmat. Päivitetty 19.1.2012. Luettu 7.6.2013. http://www.espoo.fi/fi-FI/Asuminen_ja_ymparisto/Ymparisto_ja_luonto/Ymparistotietoisuus/Luontokoulu/Luontokouluohjelmat

Grönroos, C. 2000. Nyt kilpaillaan palvelulla. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Grönroos, C. 2010. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY.

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Helsinki: WSOY.

Koski-Lammi, T. 2008. Luontotalot koulujen ympäristökasvatuksen tukena – tarkastelussa Harakan luontokeskus ja Villa Elfvikin luontotalo. Luettu 09.01.2013. http://www.luontokoulut.fi/pdf/luontotalot_koulujen_ymparistokasvatuksen_tukena.pdf

Laukkanen, S. 2004. Asiakastyytyväisyys. Luettu: 09.01.2013. <http://butler.cc.tut.fi/~jan/laatujohtaminen/2004/Asiakastyytyvaisyys220904.pdf>

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Helsinki: Talentum.

Luonto-Liitto ry. 2011. Luontokokemusten merkitys lapselle. Luettu 12.9.2013. <http://www.lapsetluontoon.fi/luontokokemusten-merkitys-lapselle/>

Mykrä, N. toiminnanjohtaja. 2012. Opinnäytetyö Suomen Luonto- ja Ympäristökoulujen liitolle. Sähköpostiviesti. niina.mykra@luontokoulut.fi. Luettu 16.2.2012.

Opetushallitus. 2004. Perusopetuksen opetussuunnitelman perusteet 2004. Julkaistu 16.01.2004. Luettu 13.05.2013.
http://www.oph.fi/download/139848_pops_web.pdf

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Rissanen, T. 2005. Yrittäjän käsikirja – Hyvällä palvelulla kannattavuutta ja kilpailukykyä. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Venäläinen, M. & Salminen, H. 2007. Ulos oppimaan. Suomen Luonto- ja ympäristökoulut –ympäristökasvatuksen innostusta ja osaamista. Aineistoluonnos käsikirjaksi. Luettu 09.01.2013. www.luontokoulut.fi/pdf/kasikirja.pdf

Suomen luonto- ja ympäristökoulujen Liitto. 2008. Luontokoulukriteerit. Luettu 09.01.2013. www.luontokoulut.fi/luontokoulukriteerit.php

Suomen luonto- ja ympäristökoulujen Liitto. 2008. Ympäristökoulukriteerit. Luettu 09.01.2013. www.luontokoulut.fi/ymparistokoulukriteerit.php

Suomen luonto- ja ympäristökoulujen Liitto, 22.3.2011. Luonto- ja ympäristökoulut – asiantuntevaa ja monipuolista palvelua. Luonto- ja ympäristökoulujen tila 2010. Luettu: 12.9.2013. http://www.luontokoulut.fi/pdf/luonto-%20ja_ymparistokoulukysely_2010.pdf

Suomen luonto- ja ympäristökoulujen Liitto. N.D. Matkalla kestävään tulevaisuuteen. Luettu 09.01.2013. www.luontokoulut.fi/pdf/luontokouluesite_pienempi.pdf

Suomen luonto- ja ympäristökoulujen Liitto. N.D. Mikä on luonto- tai ympäristökoulu?. Luettu 09.01.2013. www.luontokoulut.fi/mika.php

Suomen luonto- ja ympäristökoulujen Liitto. N.D. Suomen luonto- ja ympäristökoulujen liitto ry. Luettu 09.01.2013. www.luontokoulut.fi/liitto.php

Valli, R. 2001. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. Jyväskylä : PS-kustannus.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Vuokko, P. 2010. Nonprofit- organisaatioiden markkinointi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. päivitetty 26.08.2010. Kyselylomakkeen laatiminen. Luettu 03.09.2013.
<http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

LIITTEET

Liite 1. Asiakastyytyväisyyskysely

1 (4)

Asiakastyytyväisyyskysely Suomen luonto- ja ympäristökouluille

Kysely on osa opinnäytetyötä Tampereen ammattikorkeakoulussa.

Taustatiedot

1. Missä luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa kävitte? (vetovalikko)

2. Mikä luokka-aste on kyseessä?

- päiväkotii-käiset
- ala-aste
- ylä-aste
- jokin muu, mikä?

3. Mistä sait tiedon luonto-, ympäristö- tai leirikoulusta?

- olin käynyt ennen
- koululle tulleet tiedotteesta
- internetistä
- kollegalta/tutulta
- muulla tavalla

4. Mihin ohjelmaan luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa osallistuitte?

(avoin kysymys)

Käytännön järjestelyt

2 (4)

Valitse parhaiten mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

5. Kuinka tyytyväinen olit seuraaviin asioihin asteikolla 1-4 (1=en lainkaan tyytyväinen, 2=en kovin tyytyväinen, 3=melko tyytyväinen, 4=erittäin tyytyväinen, 5=en osaa sanoa)?

• Ennakkoinformointi 5	1	2	3	4
• Aikataulut 5	1	2	3	4
• Ruokailu 5	1	2	3	4
• Turvallisuus 5	1	2	3	4
• Matkat 5	1	2	3	4

Toiminta luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivinä

Valitse parhaiten mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

6. Kuinka tärkeänä pidät yleisesti seuraavia asioita asteikolla 1-4 (1=en lainkaan tärkeänä, 2=en kovin tärkeänä, 3=melko tärkeänä, 4=erittäin tärkeänä)?

• Opetusmenetelmien monipuolisuus 4	1	2	3
• Tiedon ja elämyksien tasapaino 4	1	2	3
• Oppilaiden osallistuminen			
• aktiviteetteihin/ohjelmiin 4	1	2	3
• Ohjelmien sopivuus ko. ikäryhmälle 4	1	2	3
• Opetuksen ja ohjauksen taso 4	1	2	3

3 (4)

7. Kuinka tyytyväinen olit juuri tässä luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa seuraaviin asioihin asteikolla 1-4 (1=en lainkaan tyytyväinen, 2=en kovin tyytyväinen, 3=melko tyytyväinen, 4=erittäin tyytyväinen)?

- Opetusmenetelmien monipuolisuus 1 2 3
4
- Tiedon ja elämyksien tasapaino 1 2 3
4
- Oppilaiden osallistuminen
- aktiviteetteihin/ohjelmiin 1 2 3
4
- Ohjelmien sopivuus ko. ikäryhmälle 1 2 3
4
- Opetuksen ja ohjauksen taso 1 2 3
4

Oppimistulokset

8. Vastaa seuraaviin väittämiin valitsemalla parhaiten mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto. (1=Täysin eri mieltä, 2=hieman eri mieltä, 3=melko samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä, 5=en osaa sanoa)

- Luonto-, ympäristö- tai leirikoulun ohjelmat täyttivät
ennakko-odotukseni 1 2 3 4
5
- Ohjelma vastasi opetussuunnitelman
tavoitteita 1 2 3 4
5
- Oppilaiden tiedot ja taidot kehittyivät
päivän aikana 1 2 3 4
5
- Luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivä oli mielestäni kaiken kaikkiaan onnistunut 1 2 3
4 5
- Suosittelisin vierailua kollegalleni
1 2 3 4
5

Avoimet kysymykset

9. Missä asioissa luonto-, ympäristö- tai leirikoulu onnistui parhaiten?

10. Missä asioissa olisi kehitettävää?

Palautetta kyselystä

11. Vastaa seuraaviin väittämiin valitsemalla parhaiten mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

1=Täysin eri mieltä, 2=hieman eri mieltä, 3=melko samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä

- | | | | |
|--|---|---|---|
| • Kysymykset olivat helposti ymmärrettäviä | 1 | 2 | 3 |
| 4 | | | |
| • Kysymykseen oli helppo vastata | 1 | 2 | 3 |
| 4 | | | |

12. Muita kommentteja koskien kyselyä (avoin kysymys)

Palautteen antaja

Seuraaviin kysymyksiin vastaaminen on vapaaehtoista.

- Vierailupäivä?
- Koulu?
- Palautteen antaja?

Liite 2. Avointen kysymysten vastaukset

1(4)

9. Missä asioissa luonto-, ympäristö- tai leirikoulu onnistui parhaiten?

- saimme itse vaikuttaa retken kulkuun ja aikatauluihin. Oppaat olivat innostuneita asiastaan ja toteutus oli hyvä.
- Tietopaketti oli suuri.
- Leikkiosuus oli mukava ja sopivan mittainen, purki oppilaitten energiaa.
- Parityönä tehty tiedonhaku näyttelyssä
- Elämyksellisyydessä
- Tuottamaan sellaisia opetustuokioita jotka eivät koulun sijainnin takia ole muuten mahdollisia toteuttaa
- elämyksen tuonnissa lapsille
- Toimintansa esittely, saimaannorpan elämän esitys, tehtävät
- Opettajan ja oppilaiden kohtaamisessa eli vuorovakutuksessa
- Luontotietämyksen siirtämisessä käytännön havainnointiin ja tutkimusten tekemiseen.
- Lapset pääsivät itse tekemään ja kokeilemaan. Elämyksellisyys oli huomioitu hyvin opetuksessa.
- Opetuksen sisältö on helposti muokattavissa koulumme kehitysvammaisille ja autistisille oppilaille. Vetäjät erinomaisia.
- Uusia elämyksiä luonnossa liikuttaessa, uutta tietoa metsästä monipuolisesti.
- Elämyksellisyys ja omakohtaiset kokemukset ja tutkimukset, monipuolisuus, tuki tosi hyvin koulun opetusta
- Luontokoulukokemuksen ja samalla elämyksen antaminen yläasteikäisille. Varsinkin kaupungissa asuville lapsille tämä on ensiarvoisen tärkeää.
- Monipuolista tekemistä ja innostavia asioita otettu esiin oppilaiden ikä huomioon
- Käytännön työskentely luonnossa oli mielekästä ja innostavaa.
- Ammattitaitoinen ohjaaja ja päivä oli hienosti suunniteltu
- Juuri tiedon ja elämyksien tasapaino. Oli selkeästi erilainen päivä kuin pelkkä eläintarhassa käveleminen ja katseleminen. Vaadittiin myös opiskelua. Kaikille aisteille oli jotain.
- Oli ihanaa, että saimme istuttaa itse juoruja ja viedä ne kotiin. Myös "suunnistustehtävä" oli hyvä.
- Ikätason kohtaamisessa ja monipuolisissa menetelmissä.
- Opettaja oli aivan fantastinen: pitkäpinnainen ja lämmin teinejä kohtaan. Päivän ohjelma oli erinomaisesti laadittu ja hyvin jaksotettu. Oppilaat innostuivat todella näytteidenotosta.
- Kaikki toimi hienosti!
- Koko päivä oli oikein hyvä ja antoisa. Oppilaat olivat myös tyytyväisiä ja iloisia.
- hyvin suunniteltu, aikaan mahtuu monenlaista toimintaa
- Monipuolinen paketti tekemistä. Oman toiminnallisen kokemuksen kautta opittiin kivasti asioita.
- Käytännön harjoitukset ja havainnoinnit luonnossa onnistuivat hyvin.

2 (4)

- Elämyksellisyys, havaintojen ja tutkimisen lisäksi tulee oikeaa tietoa. Oli sopivasti aikaa keskittyä aiheisiin
- Lapset saivat valtavasti uusia kokemuksia ja elämyksiä. Vetäjillä oli hyvä ote lapsiin ja ruoka oli loistavaa. Tilat olivat todella siistit ja tilavat.
- Vaellusretki Helvetinjärvelle
- Lasten aktivoinnissa.
- oppilaiden osallisuus+++
- Monipuolista ohjelmaa, oppilaat eivät väsähtäneet, motivaatio säilyi koko matkan ajan.
- lasten aktivointi, tiedon monipuolisuus
- Tiedotus opettajalle toimi hienosti. Opetus oli asiantuntevaa ja opetussuunnitelmaan sopivaa. Oppilaat toimivat innokkaasti. Iloisena yllätyksenä luontokoulu toimitti luokalle valokuvat toiminnasta
- Meillä oli sovittu ohjelma, joka onnistui niin kuin aina
- Lapset pyydystivät pikkuötököitä suurella riemulla.
- Oppilaita innostavat leikit, sopiva paikka ja siellä olosuhteet, kuten nuotio, ym.
- ötököitten onnistunut kerääminen ja tunnistaminen
- Luonnossa liikkuminen ja kasvi-ja eläinlajituntemus innosti lapsia. Lintujentarkkailu jäi osalle jopa harrastukseksi, näin ainakin kevään retken jälkeen.
- Yleensä hyvin järjestetty ja aikataulut pitivät. Hyvät ohjaajat.
- Ympäristö oli juuri sopiva ja pihan aktiviteetit alakoululaisille sopivia.
- Kasvatuksellisessa otteessa ja ohjaajien omassa innostuneisuudessa.
- Oppilaille oli sekä tiedollisia että toiminnallisia aktiviteetteja.
- Oppilaat innostuivat, pyysivät heti uutta tuntia, oppivat varmasti luonnon kunnioittamista, ötökän perusasiat käytiin hyvin läpi, saatiin vielä askartelua mukaan. Luontokoulun opettaja innostava.
- Ryhmyttämisessä ja elämyksellisyydessä
- Luonnon ihmeiden osoittaminen
- yhteisöllisyyden vahvistuminen
- Elämyksellisessä opettamisessa.
- Kokonaisuus oli toimiva ja hyvin suunniteltu sekä toteutettu.
- Opetus oli kaikin puolin onnistunutta, oppilaat osallistuivat aktiivisesti ja saivat uutta tietoa sekä upeita luontoelämyksiä-päivä oli aina odotettu!
- Hyvin suunniteltu kokonaisuus.
- Opetuksen sisältö vastasi hyvin kyseisen luokkatason opittavia asioita lukuvuoden aikana.
- elämyksellisyys
- selvästi erilainen uusia elämyksiä nuorille
- Elämyksellisyys ja toiminnallisuus, vaihtelu, miellyttävä kokemus, uudet opetusmenetelmät
- Motivointi ja asiasisältö sopiva oppilaille
- Oppilaiden luontotietous lisääntyi. Myös yhteistyötaidot paranivat.
- Tuottamaan elämyksiä lapsille, mahdollistamaan ikimuistoisen hetken ennen yläkouluun siirtymistä sekä vastuun ottamista itsestään ja muista oppilastoverista leirin aikana.
- Oppilaat pitivät elämyksellisistä osuuksista. Kuten kun piti kuunnella ja piirtää kuulemastaan cd-levy.

3 (4)

- Ajankohtaisuudessaan, lasten tasolla olemisessa, innostamisessa, eettisyyden korostamisessa
- Hyvät ohjaajat, monipuoliset, lapsilähtöiset toimintatavat.
- oli hienoa, että suurin osa luontokoulupäivästä vietettiin maastossa. Luontokoulu Töyhtöhyypän varsustus oli mahtava, mm. sadetakit ja istuma-aslustat.

10. Missä asioissa olisi mielestänne kehitettävää?

- ennakkotehtävä? voisimme perehtyä asiaan jo etukäteen
- Kolmas luokkalaisille hieman lyhyempi luento-aika.
- Luontopolku "juostiin" läpi ilman mitään infoa, pysähtymistä, katselemista jne.
- Aikataulutus
- tilat saisivat olla paremmat, pystyisi paremmin jakamaan lapsia eri toimintoihin
- aivan pienempien päiväkotilaisten huomiointi paremmin
- Näin lyhyen ajan (2 h) puitteissa ei paljon ehdikään!
- Opetuksellista sisältöä hiukan lisää
- Tällaisenaan on hyvä, enemmän voisi olla opettajia, niin voisi tulla useammin.
- Oltiin erittäin tyytyväisiä. Olisikohan mahdollista saada esim. linturengastaja vierailemaan ja näyttämään rengastusta livenä...
- Olisi ollut kiva, jos oppilaille olisi ollut joku kotitehtävä päivästä, jonka olisi voinut käydä läpi koulussa
- Luokkaosiot aika pitkiä ja turhan "koulumaisia" ajoittain.
- Aiemmin olen ollut eri ryhmän kanssa eläinten talveen sopeutumiseen liittyvässä Luontokoulussa, mikä ei ollut yhtä virikkeellinen ja monikanavaisen kiinnostava kuin tämä Uhanalaiset eläimet.
- Koululle enemmän mahdollisuuksia osallistua luontokoulujen opetukseen. Esim. samanaikaisopetuksen rahoista.
- ulkona ei oikein löytynyt mitään, mitä olisi pitänyt olla
- Hiukan ehkä haasteellinen oli leikki ulkona (muistaakseni ravintoketju-leikki), kaikki eivät ehkä ihan ymmärtäneet miten toimittiin leikissä.
- "Väännön" jälkeen sain luokalleni 6lk. ajan vaikka olin ilmoittautunut jo elokuun puolivälissä. Painopiste ei voi olla yläkoulun puolella vaan luokat on otettava ilmoittautumisjärjestyksessä.
- Oli kurjaa, kun vaelluskella kaksi teltoista vuosi, jolloin kaikkien tavarat olivat aivan märkiä seuraavana aamuna.
- Jotkut ohjelmat oli tylsiä/huonostivedetyjä
- Opetusmenetelmiä voisi olla käytössä useammanlaisia.
-

4 (4)

- Ainoastaan toivoisin lisää resurssia luontokoulun toimintaan.
- Kouluilta pitäisi saada lämmintä ruokaa mukaan
- aikataulu oli hieman kiireinen - johtui suurimmaksi osaksi koulun muusta ohjelmasta luontokoulun jälkeen
- Meille osui niin taitava vetäjä, että olimme hyvin tyytyväisiä hänen ohjaukseensa ja tiedottamiseensa. Osasimme varustautua retkille oikein ja niin kaikki sujui hyvin.
- Ohjaajia melonnassa ja kalliolaskeutumisessa oli liian vähän. Opettajat(kokemattomia) ja jopa oppilaat (huom. ala-aste) joutuivat auttamaan.
- Ruokailu, majoitus
- Mielestäni päivä onnistui oikein hyvin ja se oli huolellisesti suunniteltu, joten minulla ei ole kehitysehdotuksia.
- En nyt keksi, hyvät tunnit.
- Vaikea sanoa... Ehkä se, että luontokoulu pitäisi saada osaksi jokaisen 4.luokkalaisen kouluvuotta! Kaupunkilapsista osa on täysin vieraantunut luonnosta.
- Liian usein ilmeisesti syödään... :) Itsellä ei ole mitään huomautettavaa, koska toiminta on parantunut vuosi vuodelta.
- Liian pitkiä ohjeiden kuuntelemisjaksoja pitäisi lyhentää. Pienet eivät jaksaisi pitkään olla paikallaan, kun on niin monta kiinnostuksen kohdetta ympärillä.
- Useampi saisi mahdollisuuden osallistua eli enemmän henkilökuntaa

12. Muita kommentteja koskien kyselyä

- Kysymykset erittäin yleistyyllisiä, ehkä hieman syvemmälle voisi mennä ja mahdollisuuksia vapaaseen palautteeseen enemmän.
- Sopivan lyhyt, ihanaa - kiitos siitä!
- Luontokouluumme ei kuulunut ruokailua eikä matkoja, joten vastasin en osaa sanoa.
- Kysely ei sinänsä oikein kohta käyntiämme. Olen kymmenen vuoden ajan vienyt oppilaamme Villa Elfviin luontokouluun osana opetussuunnitelmaa - en siis vain sen mukaisesti - joten tiedämme etukäteen mitä saamme.
- Mukavan selkeä ja tarpeeksi lyhyt

Liite 3. Toinen versio asiakastyytyväisyyskyselystä

1 (6)

Asiakastyytyväisyyskysely Suomen luonto- ja ympäristökouluille

Kysely on osa opinnäytetyötä Tampereen ammattikorkeakoulussa.

Taustatiedot

1. Missä luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa kävitte? (vetovalikko)

2. Mikä luokka-aste on kyseessä?

- päiväkotii-käiset
- ala-aste
- ylä-aste
- jokin muu, mikä?

3. Mistä sait tiedon luonto-, ympäristö- tai leirikoulusta?

- olin käynyt ennen
- koululle tulleetä tiedotteesta
- internetistä
- kollegalta/tutulta
- muulla tavalla

4. Mihin ohjelmaan luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa osallistuitte?

(avoin kysymys)

Käytännön järjestelyt

2 (6)

5. Valitse parhaiten mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

4. Kuinka tärkeänä pidät yleisesti seuraavia asioita asteikolla 1-5 (1=en lainkaan tärkeänä, 2=en kovin tärkeänä, 3=melko tärkeänä, 4=erittäin tärkeänä, 5=en osaa sanoa)?

• Ennakkoinformointi 5	1	2	3	4
• Aikataulut 5	1	2	3	4
• Ruokailu 5	1	2	3	4
• Turvallisuus 5	1	2	3	4
• Matkat 5	1	2	3	4

6. Kuinka tyytyväinen olit juuri tässä luonto-, ympäristö- tai leirikou-
lussa seuraaviin asioihin asteikolla 1-5 (1=en lainkaan tyytyväi-
nen, 2=en kovin tyytyväinen, 3=melko tyytyväinen, 4=erittäin tyy-
tyväinen, 5=en osaa sanoa)?

• Ennakkoinformointi 5	1	2	3	4
• Aikataulut 5	1	2	3	4
• Ruokailu 5	1	2	3	4
• Turvallisuus 5	1	2	3	4
• Matkat 5	1	2	3	4

3 (6)

Toiminta luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivinä

Valitse parhaiten mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

7. Kuinka tärkeänä pidät yleisesti seuraavia asioita asteikolla 1-4 (1=en lainkaan tärkeänä, 2=en kovin tärkeänä, 3=melko tärkeänä, 4=erittäin tärkeänä)?

- | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|
| • Opetusmenetelmien monipuolisuus | 1 | 2 | 3 |
| 4 | | | |
| • Tiedon ja elämyksien tasapaino | 1 | 2 | 3 |
| 4 | | | |
| • Oppilaiden osallistuminen | | | |
| • aktiviteetteihin/ohjelmiin | 1 | 2 | 3 |
| 4 | | | |
| • Ohjelmien sopivuus ko. ikäryhmälle | 1 | 2 | 3 |
| 4 | | | |
| • Opetuksen ja ohjauksen taso | 1 | 2 | 3 |
| 4 | | | |

8. Kuinka tyytyväinen olit juuri tässä luonto-, ympäristö- tai leirikoulussa seuraaviin asioihin asteikolla 1-4 (1=en lainkaan tyytyväinen, 2=en kovin tyytyväinen, 3=melko tyytyväinen, 4=erittäin tyytyväinen)?

- | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|
| • Opetusmenetelmien monipuolisuus | 1 | 2 | 3 |
| 4 | | | |
| • Tiedon ja elämyksien tasapaino | 1 | 2 | 3 |
| 4 | | | |
| • Oppilaiden osallistuminen | | | |
| • aktiviteetteihin/ohjelmiin | 1 | 2 | 3 |
| 4 | | | |
| • Ohjelmien sopivuus ko. ikäryhmälle | 1 | 2 | 3 |
| 4 | | | |
| • Opetuksen ja ohjauksen taso | 1 | 2 | 3 |
| 4 | | | |

4 (6)

Oppimistulokset

9. Kuinka tärkeänä pidät yleisesti seuraavia asioita asteikolla 1-5 (1=Täysin eri mieltä, 2=hieman eri mieltä, 3=melko samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä, 5=en osaa sanoa)

- Luonto-, ympäristö- tai leirikoulun ohjelmat täyttivät

ennakko-odotukseni	1	2	3	4
5				

- Ohjelma vastasi opetussuunnitelman

tavoitteita	1	2	3	4
5				

- Oppilaiden tiedot ja taidot kehittyivät

päivän aikana	1	2	3	4
5				

- Luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivä oli mielestäni kaiken kaikkiaan onnistunut

	1	2	3
4	5		

- Suosittelisin vierailua kollegalleni

	1	2	3	4
5				

10. Vastaa seuraaviin väittämiin valitsemalla parhaiten mielipidettäsi kuvaa-
va vaihtoehto juuri tämän luontokoulun kohdalla. (1=Täysin eri mieltä,
2=hieman eri mieltä, 3=melko samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä,
5=en osaa sanoa)

- Luonto-, ympäristö- tai leirikoulun ohjelmat täyttivät

ennakko-odotukseni	1	2	3	4
5				

- Ohjelma vastasi opetussuunnitelman

tavoitteita	1	2	3	4
5				

- Oppilaiden tiedot ja taidot kehittyivät

			5 (6)	
päivän aikana	1	2	3	4
5				
• Luonto-, ympäristö- tai leirikoulupäivä oli mielestäni kaiken kaikkiaan onnistunut	1	2	3	
4	5			
• Suosittelisin vierailua kollegalleni				
	1	2	3	4
5				

Avoimet kysymykset

11. Missä asioissa luonto-, ympäristö- tai leirikoulu onnistui parhaiten?

12. Missä asioissa olisi kehitettävää?

Palautetta kyselystä

13. Vastaa seuraaviin väittämiin valitsemalla parhaiten mielipidettäsi kuvaava vaihtoehto.

1=Täysin eri mieltä, 2=hieman eri mieltä, 3=melko samaa mieltä, 4=täysin samaa mieltä

• Kysymykset olivat helposti ymmärrettäviä	1	2	3
4			
• Kysymyksiin oli helppo vastata	1	2	3
4			

12. Muita kommentteja koskien kyselyä (avoin kysymys)

Palautteen antaja

6 (6)

Seuraaviin kysymyksiin vastaaminen on vapaaehtoista.

- Vierailupäivä?
- Koulu?
- Palautteen antaja

